



L'invention de l'accessibilité. Des politiques de transports des personnes handicapées aux politiques d'accessibilité des transports urbains de voyageurs en France de 1975 à 2005

Muriel Larrouy

► To cite this version:

Muriel Larrouy. L'invention de l'accessibilité. Des politiques de transports des personnes handicapées aux politiques d'accessibilité des transports urbains de voyageurs en France de 1975 à 2005. Sociologie. Université Panthéon-Sorbonne - Paris I, 2007. Français. NNT: . tel-00165138

HAL Id: tel-00165138

<https://theses.hal.science/tel-00165138>

Submitted on 24 Jul 2007

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

L'INVENTION DE L'ACCESSIBILITE.

DES POLITIQUES DE TRANSPORT DES PERSONNES HANDICAPEES AUX
POLITIQUES D'ACCESSIBILITE DES TRANSPORTS URBAINS DE VOYAGEURS
EN FRANCE DE 1975 A 2005.

Thèse de doctorat nouveau régime de sociologie présentée et soutenue par **Muriel LARROUY**, le 30 mars 2007

Directeur de thèse : Madame le Professeur Françoise PIOTET, Directrice du laboratoire George Friedmann – Université Paris 1 – Panthéon - Sorbonne.

Membres du jury :

Monsieur Alain BLANC, professeur à l'Université Pierre-Mendès France – Grenoble. Rapporteur.

Monsieur Jean-François RAVAUD, Directeur de recherche à l'INSERM. Rapporteur.

Monsieur Jean-Pierre LEGOFF, CNRS

Monsieur Laurent MERET, Délégué Général Adjoint à la Ratp, tuteur d'entreprise

L'INVENTION DE L'ACCESSIBILITE.

DES POLITIQUES DE TRANSPORT DES PERSONNES HANDICAPEES AUX
POLITIQUES D'ACCESSIBILITE DES TRANSPORTS URBAINS DE VOYAGEURS
EN FRANCE DE 1975 A 2005.

Thèse de doctorat nouveau régime de sociologie présentée et soutenue par **Muriel LARROUY**, le 30 mars 2007

Directeur de thèse : Madame le Professeur Françoise PIOTET, Directrice du laboratoire George Friedmann – Université Paris 1 – Panthéon - Sorbonne.

Membres du jury :

Monsieur Alain BLANC, professeur à l'Université Pierre-Mendès France – Grenoble. Rapporteur.

Monsieur Jean-François RAVAUD, Directeur de recherche à l'INSERM. Rapporteur.

Monsieur Jean-Pierre LEGOFF, CNRS

Monsieur Laurent MERET, Délégué Général Adjoint à la Ratp, tuteur d'entreprise

Eléments de signalement.

Université Paris 1 – Sorbonne, Laboratoire Georges Friedmann, Umr 85-93, 27 avenue Lombart, 92 260 Fontenay-aux-Roses.

Résumé en français :

L'invention de l'accessibilité. Des politiques de transport des personnes handicapées aux politiques d'accessibilité des transports urbains de voyageurs, en France de 1975 à 2004.

Pour rendre compte de l'émergence de l'accessibilité comme nouvelle catégorie d'intervention publique au lendemain de la loi du 30 juin 1975, nous avons fait le choix de partir d'un travail empirique en nous intéressant aux pratiques passées et actuelles des politiques mises en œuvre dans deux entreprises de transport urbain de voyageurs notamment à travers une observation participante de trois ans dans l'une d'entre elles. L'objectivation est menée grâce au recours à la littérature sociologique, en particulier aux écrits sur les référentiels, l'entreprise de morale, l'innovation technologique et les mouvements sociaux.

Ces notions nous ont permis de révéler les ressorts du changement intervenu dans les politiques déployées. Celles-ci passent de deux ensembles de solutions construites en faveur de populations médicalement identifiées comme handicapées à des solutions intégrées, disponibles pour tous, cohabitant avec du transport spécialisé. L'évolution est rendue possible par la conjonction de facteurs conceptuels, techniques et législatifs utilisés par un réseau de militants pour imposer un traitement intégré de l'accessibilité. Celui-ci est devenu une référence standard et est institutionnalisé dans la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des chances. Le premier type d'accessibilité est intimement lié au référentiel du handicap alors que le second possède son propre référentiel et s'est autonomisé vis à vis du handicap. Il y a eu invention de l'accessibilité comme nouvelle forme sociale révélatrice d'une conception du traitement de l'altérité dans notre société. Ses formes nous éclairent sur la façon d'envisager la place des personnes handicapées dans la société.

Résumé en anglais :

Invention of accessibility. From transport policy of disabled persons to policies of accessibility to public transportation in France from 1975 to 2004.

To explain the emergence of the accessibility as a new category of public action after the 30th June 1975's law, we decided to work empirically on the past and current practices set up by two urban public transportation companies, specifically through a three-year participative observation in one of these. Analysis is lead with help of sociological literature, particularly writings on reference frames, moral enterprise, technological innovation and social movements.

These notions helped us revealing the primary reasons of the shift between selected policies: from two groups of measures in favour of people medically identified as disabled to a complete integrated policy, available for everyone, coexisting with specialized transport. This evolution was made possible by conjunction of conceptual, technical and legal factors used by a group of militants to impose a global treatment of accessibility. This treatment has become a standard and is institutionalized by the law of chance equality of 11th February 2005. The first type of accessibility is intimately linked to handicap whereas the second one owns its proper reference and has freed itself from the handicap. The invention of accessibility emerged as a new social form revealing a conception of the treatment of difference in our society. These policies inform us about the way to face the place of disabled persons in our society.

Mots clés en français

Politique publique, accessibilité, transport en commun, transport urbain de voyageurs, handicap, innovation technologique, invention, bus R312, bus plancher surbaissé, transport spécialisé, Ratp, Société des transports poitevins, Poitiers, référentiel, représentation, cadrage action collective, entreprise de morale, norme sociale, Association des paralysés de France, Colitrah, 1975-2005, France.

Mots clés en anglais

Policy, accessibility, public transportation, disability, technological innovation, invention, bus R312, low floor bus, paratransit service, Ratp, Poitiers, paradigm, representation, frame analysis, Becker, social norm, Association des paralysés de France, Colitrah, 1975-2005, France.

Remerciements pluriels. Durant les cinq années de réalisation de la thèse, je me suis confrontée à la solitude du coureur de fond mais heureusement j'ai eu toute une équipe apportant les différents soutiens nécessaires. Tous mes remerciements :

A *Françoise Piotet* qui a suggéré l'idée d'une thèse en entreprise et s'est proposée d'en être la directrice. Ses conseils et son niveau d'exigence m'ont conduit à améliorer mon style, à découvrir de nouvelles références théoriques et le monde de la recherche.

A *Pierre Leloup*, mon premier tuteur d'entreprise, qui a fait confiance aux sociologues et sans qui l'expérience n'aurait pas eu lieu. Il m'a donné à connaître et à aimer la Ratp¹ et le vaste champ des transports urbains de voyageurs.

A *Laurent Méret*, mon second tuteur, qui m'a permis de participer à l'élaboration de la politique de la Ratp en matière d'accessibilité.

A l'équipe de la Mission Accessibilité Ratp avec qui j'ai partagé des moments forts et à tous les agents de la Ratp, de la municipalité de Poitiers et de la Société des transports poitevins qui ont apporté leur pierre à l'édifice.

A toutes les personnes qui ont accepté de parler de leurs expériences ; que soient ici tout particulièrement remerciés mes informateurs principaux *Monique Smolar* (Ratp), *Pascal Dubois* (consultant, anciennement Apf) et *Gilles Germain* (Apf).

Aux *chercheurs* qui ont enrichi ma réflexion par leurs conseils, leurs critiques et leurs encouragements : *Marie Buscatto*, *Daniel Céfaï* et *Michel Chauvière*.

Aux *personnels disponibles et compatissants des bibliothèques* que j'ai «squattées» successivement : Ctnerhi, Sorbonne inter-universitaire, médiathèque Ratp, bibliothèque de sociologie du Cnrs et de Sainte-Geneviève.

A *Erwan* qui a été présent à mes côtés et qui partage la connaissance des difficultés des projets aux échéances régulièrement reportées.

A *ma famille et aux amis* qui se sont demandés et m'ont demandé «A quand la fin ? » mais dont le soutien n'a pas fait défaut.

Et *aux copines* avec qui j'ai partagé un bel été de labeur et bien d'autres journées de travail.

¹ Dans le corps de la thèse, nous avons fait de choix de suivre la tendance actuelle qui consiste à présenter les sigles en gardant la première lettre en capitale et en écrivant les suivantes en minuscule. Cette pratique a cours à l'Imprimerie nationale, principalement pour les sigles tendant à devenir des noms propres (Unesco, Euratom, Snecma, Bénélux, Sofirad, etc.) (Rouveyran, 1999 et Le guide de présentation d'une thèse, 2002)

« Le savoir est pour moi une longue promenade. Qu'importe le parcours, l'essentiel est de marcher. » Albert Jacquard

« L'acte d'écrire engage [en effet] de façon nécessaire le scripteur dans le défilé linéaire et métaphorique de l'ordre scriptural. Ce n'est qu'au prix de renoncer à vouloir tout dire, tout exprimer, tout transmettre à l'autre, lecteur éventuel du texte, que l'écrit va pouvoir prendre forme et sens. De même, l'écrit affronte tout un chacun à cet inévitable moment de suspens, dont le scripteur ne sortira qu'en faisant le choix – parmi toutes les possibilités – d'inscrire sur le papier telle trace et non telle autre. Ecrire enfin, c'est entrer dans une temporalisation propre qui implique de différer le plaisir qu'il y a à se faire comprendre sur le champ, à s'entendre répondre et à être reconnu dans son dire. L'écriture, pour qu'elle soit lue par un autre, suppose l'acceptation d'un délai, d'une non-instantanéité ; là où le « dire » peut se vivre comme expulsion immédiate d'un contenu de pensée, l'« écrire » est, à l'inverse, contention, mise en ordre, anticipation, hésitation et acceptation de l'hésitation. [...] ce que l'acte d'écrire entretient de rapports, en chacun, avec ce que D.W. Winnicott désigne par la « capacité à être seul » (1958), mais aussi avec la catégorie du « manque » ... » (Ginet, 1992, « Paul ou l'impossible rapport à l'écrit », in Lahire et al. L'illettrisme en question. Pp. 229)

Sommaire :

<i>Introduction.....</i>	<i>15</i>
<i>1. Préambule méthodologique, les matériaux de recherche</i>	<i>43</i>
Partie I.....	71
De 1975 à 1989 : La prépondérance d'une accessibilité spécifique liée à la vision médicale et fonctionnelle du handicap.	71
<i>2. La loi de 1975 valide une vision médicale et fonctionnelle du handicap</i>	<i>75</i>
<i>3. La définition d'une politique d'accessibilité liée à l'approche individuelle et médicale du handicap</i>	<i>107</i>
<i>4. Une politique mise en œuvre et valorisée jusqu'à l'arrivée de nouvelles solutions</i>	<i>141</i>
Partie II.....	183
A partir de 1985 : Des acteurs inventent et préconisent une nouvelle accessibilité	183
<i>5. Le travail conceptuel de l'Apf pour donner un sens à l'accessibilité.....</i>	<i>187</i>
<i>6. Le travail politique de l'Apf pour obtenir le leadership</i>	<i>219</i>
<i>7. Un réseau de professionnels dédié à l'accessibilité</i>	<i>259</i>
Partie III.....	291
De 1987 à 1997, la gestation d'une innovation majeure pour l'accessibilité : les bus à plancher surbaissé.....	291
<i>8. Innovation à l'étranger et résistance en France.....</i>	<i>295</i>
<i>9. Le rôle de l'expérimentation et de la concurrence dans le processus d'innovation en France.....</i>	<i>327</i>
Partie IV.....	373
A partir de 1996, l'accessibilité intégrée s'institutionnalise et s'impose progressivement comme une nouvelle norme	373
<i>10. Un contexte porteur : approches holistes et concertation pour une opération de traduction.....</i>	<i>377</i>
<i>11. Pour dépasser les difficultés : institutionnalisation et mise en scène.....</i>	<i>417</i>
<i>12. La normalisation : l'accessibilité intégrée devient une norme mais.....</i>	<i>449</i>
<i>Conclusion</i>	<i>495</i>

Plan détaillé.....	515
Table des illustrations.....	518
Annexes	519

Avant propos :

Voici l'histoire de l'accessibilité entendue comme la possibilité d'accéder à un lieu et d'utiliser les services s'y trouvant. Mais nous devrions parler des « accessibilités » qui se sont succédées et complétées et de celles à venir car cet accès peut s'envisager de différentes façons (des entrées différentes ou la même pour tous, des services dédiés ou des services identiques...). Les traductions de l'accessibilité sont changeantes et il n'y a pas de version finale, stabilisée. Cette évolution est le fruit d'acteurs variés, chacun en défendant une conception différente (une représentation mentale et une traduction concrète). Nous cherchons à comprendre comment, pourquoi et par qui l'accessibilité est devenue l'enjeu d'un travail collectif aboutissant à sa prise en charge comme problème public, comment cela se traduit concrètement sur le terrain et ce qui explique le consensus actuel sur le développement de l'accessibilité. Nous tentons de prendre en compte l'ensemble des protagonistes ayant trait à l'accessibilité et pas exclusivement ceux qui sont habituellement accusés de ne pas la développer, en un mot, ceux qui seraient déviants. Nous nous intéressons aussi aux accusateurs, à ceux qui disent ce qu'il est bien de faire. Nous essayons de dépasser les conventions sociales qui définissent l'accessibilité pour comprendre les circonstances dans lesquelles elle est élaborée ainsi que le processus qui conduit au consensus social auquel nous sommes arrivés en la matière. Certains pourront nous objecter qu'il importe avant tout de développer l'accessibilité : nous leur répondrons que nous sommes d'accord avec eux mais que notre propos est de rendre plus claires les bases qui font de l'accessibilité un problème social. L'accessibilité est entendue comme le révélateur d'une conception du traitement de l'altérité dans notre société.

INTRODUCTION

En France, la loi d'orientation du 30 juin 1975² en faveur des personnes handicapées prescrivait l'accessibilité des locaux d'habitation et des installations ouvertes au public (article 49) et des mesures pour faciliter le déplacement des personnes handicapées (article 52). Trente ans plus tard, la question de l'accessibilité des transports reste entière. Ainsi, il existe une nouvelle disposition législative pour l'accessibilité des transports en commun dans la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des chances des personnes handicapées³. Le ministère des Transports dispose d'un poste de «délégué à l'accessibilité» ; des entreprises de transports et des collectivités territoriales comptent parfois des personnes en charge de l'accessibilité ; des tensions persistent entre les transporteurs et les personnes handicapées et leurs associations représentatives. Ces préoccupations sortent de la seule sphère des spécialistes. L'opinion publique est devenue sensible et réactive à ce sujet comme en témoignent les nombreux articles ou reportages dans la presse nationale et locale ou encore les commentaires indignés de la population suscités par l'inaccessibilité du métro parisien. Que s'est-il passé pour expliquer une telle situation ?

² Loi d'orientation n°75-534 du 30 juin 1975 en faveur des personnes handicapées. Le même jour est adoptée une seconde loi relative aux institutions sociales et médico-sociales ; la loi n° 75-535 du 30 juin 1975

³ Loi 2005-102 du 11 février 2005, pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, publiée au JO le 12 février 2005.

- L'accessibilité dans la littérature

Depuis la fin des années 1990, de nombreux guides de mise en accessibilité ont été publiés⁴ afin d'aider les aménageurs en rappelant les règles à respecter et en prodiguant quelques conseils pratiques. Il existe également une pléthore de monographies⁵ sur l'état d'avancement de l'accessibilité dont les conclusions sont toutes semblables : les personnes handicapées ne peuvent pas se déplacer facilement, de nombreux obstacles se dressent encore sur leur chemin malgré les efforts d'aménagement consentis. Généralement, les auteurs tentent d'expliquer pourquoi l'accessibilité ne progresse pas, ou peu, malgré la mobilisation continue depuis la loi de 1975. Selon eux, la France est en retard en matière d'accessibilité, celle-ci serait mieux prise en compte à l'étranger. Ce retard découlerait de certaines caractéristiques propres aux décideurs et aux entrepreneurs en charge de la question : insuffisante sensibilité au handicap, refus d'intégration, gêne vis-à-vis des personnes handicapées... Cette approche est illustrée notamment par la thèse en géographie et aménagement du territoire de M. Arias (Arias, 1995). L'auteur recherche l'origine du retard de l'accessibilité et montre qu'elle réside dans le refus de prise en compte du handicap : « *La méconnaissance de l'accessibilité ne trouve pas comme beaucoup [de personnes] le croient son origine dans un corps de textes trop touffus mais davantage dans l'indifférence, l'inintérêt, et assez souvent le rejet du handicap sous couvert de raisons variables.* » (Arias, 1995 : 278). Les avancées des aménagements varient selon le contexte local : « *Elles sont le résultat d'un processus de négociation, de sensibilisation de conjonction d'événements et de forces...* » (Arias, 1995 : 558).

Il existe également des études menées sur les déplacements de piétons dans des perspectives visant à rendre accessible l'espace urbain pour l'ensemble des piétons, en favorisant la continuité du cheminement et en limitant les barrières physiques ou

⁴ Recueils de textes législatifs (par exemple, les recueils législatifs publiés par le Moniteur : Grobois, 2003, *Handicap et construction*. Paris, Le Moniteur) et manuels de procédures (par exemple : Sahmi N., 2002, *Concevoir un espace accessible à tous*. Centre scientifique et technique du bâtiment. 77p. ou Dubois, 2002, *Guide pratique sur l'accessibilité : pour la conception et la réalisation des opérations*. Efficaces. 336p).

⁵ Ce sont aussi bien des mémoires de fin d'études (Maîtrise, Dess aménagement du territoire par exemple) que des rapports d'organismes : Inrets, Colitrah, Coliac, ministère des Transports, Iaurif...

psychiques au déplacement. Une méthode d'évaluation de cette adéquation entre espaces et déplacements de piéton, consiste ainsi à étudier l'ergonomie de l'accessibilité (Ignazi & Kerevel, 2000). Il s'agit de : « [...] *construire un outil d'évaluation qualitative et quantitative de la valeur d'un espace urbain. Cette démarche [...] conduit à décomposer l'ensemble des activités élémentaires comprises dans les activités de déplacement au sein de l'espace public [...]* » (Ignazi, Beaucire, Lanteri & al., 2002 : 7). La démarche s'attache à quantifier le niveau de qualité ergonomique des espaces publics en mesurant, selon une grille de lecture, les difficultés éprouvées par l'ensemble des piétons - y compris les personnes à mobilité réduite - dans un parcours pédestre donné. Cette grille, dont un exemple est donné dans un rapport de recherche établi pour le Certu⁶ (Ignazi, Beaucire, Lanteri et al., 2002) est composée d'une description du voyageur et de sa charge dynamique⁷, du lieu, des conditions climatiques, et tout au long du parcours et pour chaque aménagement rencontré (trottoirs, escaliers, passage protégé...), une analyse de la facilité d'accès, de la sécurité physique, des ambiances, de la charge physique et mentale ...etc.

En dehors de ces rapports, de cette thèse de géographie et des études ergonomiques, il n'y a rien dans le champ sociologique⁸. Seul, J. Sanchez, directeur de recherche au Ctnerhi⁹ s'est penché sur la question mais avec une approche psycho -

⁶ Centre d'Études sur les Réseaux de Transport et l'Urbanisme. Il contribue par ses activités de recherche « *au progrès des connaissances et des savoir-faire et à leur diffusion. Il participe également au développement des échanges d'expériences et à la promotion des techniques françaises à l'étranger. Dans son champ d'activités, il contribue à l'élaboration de la normalisation et de la réglementation technique ainsi qu'à la mise en œuvre des autres actions de l'État.* » Extrait du décret n°94-134 du 9 février 1994

⁷ Port de bagages, type de déplacement : en plan, montée, descente, utilisation d'escalier, etc.

⁸ Jusqu'en 2002, le terme « accessibilité » n'existait pas dans le listing des mots clé de sociologie de la base « Francis » qui représente la base de données en sciences humaines et sociales du Cnrs. Il en était de même jusqu'en janvier 2006 pour le listing de la bibliothèque de sociologie du Cnrs. Précédemment, il n'y avait que les entrées « accès » pour « accès à l'emploi, à l'éducation, au logement et au soin » et « accès à la propriété » « accession à la propriété ».

En 2006, lorsqu'on interroge la base de donnée Francis par le descripteur français « accessib* » croisé avec le domaine « sociology », seules seize références sortent parmi lesquelles seules cinq portent sur l'accessibilité physique (les autres concernent l'accessibilité géographique grâce aux rues ou/et aux transports publics). Sur les cinq références, l'une est un document technique du Certu et les 4 autres des études réalisées pour Réshus, un réseau d'économie de la santé (Habitat et myopathie, impact des campagne du Téléthon...). Toutes sont postérieures à 1995. En utilisant uniquement le descripteur français « accessib* », Francis propose 2604 notices dont la plupart portent sur l'accessibilité géographique ou l'accès à la propriété, à l'habitat...

⁹ Ctnerhi : Centre Technique National d'Etude et de Recherche sur le handicap et les inadaptations

sociologique et a abouti à l'idée d'«*accessibilisation de la société*». Il avance une explication s'inscrivant dans une perspective «*fonctionnalo-rationaliste*»¹⁰ où l'Etat répond «*rationnellement aux problèmes de société*» (Pollet, 1995 : 28). Ainsi, en suivant cette idée, la politique à l'égard des personnes handicapées s'est constituée en fonction des besoins les plus cruciaux identifiés à un moment donné, aboutissant à plusieurs sous politiques correspondant aux différentes phases d'approche. La demande sociale serait à l'origine de la mise en place des politiques publiques. Selon J. Sanchez, on s'est d'abord préoccupé du plus urgent après la 1^{er} Guerre Mondiale : la rééducation de tous les blessés. Ensuite, dans les années 60, la société a commencé à se soucier du logement des personnes handicapées pour ensuite développer des compensations financières dans les années 1970. Dans les années 1980, les difficultés d'intégration au travail sont prégnantes et depuis les années 1990, les questions de transport et d'accès à la ville sont devenues prioritaires. J. Sanchez explique ces changements par les limites du modèle réadaptatif : l'individu n'arrivant pas toujours à s'adapter aux normes de la société, il faut alors renverser les termes de l'équation et faire que la société s'adapte aux besoins des personnes handicapées (Sanchez, 1989 (c) & 1993).

L'approche de J. Sanchez est séduisante car elle présente l'essor de la politique d'accessibilité comme la résultante nécessaire et inéluctable du développement économique et social. Cependant, malgré l'intérêt de la présentation historique de l'accessibilité, elle ne répond pas aux questions que nous nous posons : Comment en est-on arrivé là ? Qui est à l'origine des changements de thèmes ? Pourquoi se préoccuper de l'accessibilité maintenant ? Qu'est-ce que l'accessibilité ? Cette perspective tend le plus souvent à réduire l'analyse de la genèse et du développement des politiques publiques à une histoire des intentions, des volontés et des actions rationnelles des responsables, liées à des incitations ou à des freins externes et contextuels ou idéologiques. Ainsi, la question de l'accessibilité en tant que catégorie d'action publique n'est pas traitée sociologiquement.

¹⁰ A.M. Guillemard est à l'origine de cette notion de « fonctionnalo-rationaliste » dans la vieillesse de l'Etat. Guillemard A.M., 1984, *Dynamique et crise des politiques de la vieillesse. Contribution à une sociologie des politiques sociales*. Thèse sous la direction d'Alain Touraine. EHESS.

- Un travail empirique sur les formes de l'accessibilité

Selon nous, une autre approche de la question est possible, qui s'interrogerait sur l'accessibilité elle-même comme catégorie d'intervention publique. Nous avons souhaité étudier l'accessibilité comme enjeu d'un travail collectif d'identification et de reconnaissance, de catégorisation et de stabilisation, c'est à dire comme le résultat de la construction d'un problème social, d'un problème devenu public¹¹. Cet angle d'approche permet de dépasser le coté implicite de l'accessibilité, l'idée que sa définition va de soi. D. Trom et B. Zimmermann expliquent à propos des problèmes publics qu'ils «*sont constitués dans des moments de mobilisation collective marqués par l'indécision, le tâtonnement, le désaccord. En se stabilisant, ils se muent en entités consistantes et acquièrent cette naturalité qui caractérise un rapport durable au monde. C'est à ce titre qu'ils pourront être activés comme de véritables cadres dans des processus ultérieurs de mobilisation, permettant de thématiser des situations vécues comme problématiques, de passer d'un «trouble» éprouvé à un «problème» constitué (Mills, 1954¹²). Ils rendent ainsi possibles des mobilisations ultérieures, déterminant en particulier la manière dont les personnes comprendront, saisiront les situations qu'ils jugeront problématiques et se donneront prise sur elles*» (Trom & Zimmermann, 2001 : 282).

Pour rendre compte de la genèse de la politique d'accessibilité au lendemain de la loi de 1975, nous avons fait le choix de partir d'un travail empirique en nous intéressant aux pratiques passées et actuelles en matière d'accessibilité à partir des politiques mises en œuvre.

¹¹ Sur la question de la construction sociale de la réalité, nous nous sommes appuyée sur les ouvrages de P. Berger & T. Luckman (1996), K. Gergen (1999), I. Hacking (2001). Nous nous sommes également inspirée de cas pratiques : l'invention de l'illettrisme de B. Lahire (1992), l'invention du confort d'O. Le Goff (1994), l'invention de la démographie de R. Lenoir (1995), la construction de l'exclusion de Paugam (1996), l'invention de la vieillesse de A.M. Guillemard (1996), la construction de la fatigue des infirmières de M. Lorient (1998 et 2003).

¹² Mills C. W., 1954, *The sociological Imagination*, Oxford, Oxford University Press. (cité par D. Trom et B. Zimmermann).
Mills C. W., 1967, *L'imagination sociologique*. (Traduit de l'américain par Pierre Clinquant). Paris, éd. Maspero, 235 p.

Cette perspective est née de notre expérience professionnelle. En effet, bénéficiant d'une convention de recherche en entreprise¹³ au sein de la mission accessibilité à la Ratp, nous avons été confrontée à des choix d'équipements à développer. Or la définition officielle de l'accessibilité énoncée par plusieurs ministères en 2000, n'apporte aucune précision sur la forme qu'elle revêt¹⁴. De plus, les études ne prennent pas toujours la peine de préciser ce qui est attendu en matière d'accessibilité. Les buts sont souvent identiques, « l'intégration des personnes handicapées », mais la manière d'y arriver n'est pas toujours explicite. Les formes revêtues par l'accessibilité peuvent alors nous éclairer sur la façon dont on envisage la place des personnes handicapées dans la société et donc sur la conception du vivre ensemble. C'est ainsi que notre recherche s'est construite au regard de ces questions pragmatiques.

Il s'agit donc d'un travail sur les formes – pratiques et représentations - de l'accessibilité¹⁵ qui permettra par la suite de remonter au sens. Nous sommes restée focalisée sur les pratiques des agents en charge de définir et de mettre en œuvre les aménagements. Ce faisant, nous avons accordé peu d'importance aux pratiques des utilisateurs en dehors des chiffres de fréquentation des équipements. C'est pourquoi les entretiens avec les personnes handicapées, à l'exception de celles jouant un rôle actif dans la mise en œuvre de l'accessibilité¹⁶, n'ont pas été systématisés. Dans une telle perspective, le chercheur bénéficie de la possibilité de construire des catégories d'analyse au regard de ce qui se fait maintenant mais une telle approche ne va pas sans soulever certains problèmes méthodologiques car il importe de trouver des indicateurs pour décrire l'accessibilité.

¹³ CIFRE : convention de recherche en entreprise. Convention tripartite de trois ans entre un doctorant, une université et une entreprise sous l'égide de l'Anrt, l'Agence nationale de recherche technologique dépendant du ministère de la Recherche.

¹⁴ « L'accessibilité au cadre bâti, à l'environnement, à la voirie et aux transports publics ou privés, permet leur usage sans dépendance par toute personne, qui, à un moment ou à un autre, éprouve une gêne du fait d'une incapacité permanente (handicap sensoriel, moteur ou cognitif, vieillissement...) ou temporaire (grossesse, accident...) ou bien encore de circonstances extérieures (accompagnement d'enfants en bas âge, poussette...) ». Définition adoptée en décembre 2000 par les principaux ministères concernés par l'accessibilité (Emploi et solidarité, Equipement...)

¹⁵ Un peu comme une biologiste face à une cellule à disséquer : chercher ses composants, s'intéresser à sa naissance (ou son origine), à sa vie (quelles sont ses ressources, ses fonctions,...), à sa mort (peut-être).

¹⁶ Il s'agit de militants associatifs handicapés en charge du dossier pour leur association.

Au début de notre recherche, nous avons alors caractérisé l'accessibilité mise en œuvre depuis la fin des années 1990 et constaté qu'il en ressortait une impression de nouveauté puisqu'il n'y en avait pas de trace avant : l'accessibilité des bus est récente, l'accessibilité par ascenseur en libre service des gares Rer aussi, le développement des annonces sonores et visuelles automatiques dans les bus et sur les quais de métro également... Nous ne trouvions pas de trace de cette accessibilité avant. Pourtant, rapidement, nous avons repéré des aménagements plus anciens mais qui revêtaient une toute autre forme : équipements spécifiques le long des escaliers, ascenseurs réservés, annonces sonores sur commande... A partir de l'étude des solutions préconisées et/ou mises en œuvre depuis trente ans dans le cadre des politiques d'accessibilité développées par le ministère des Transports et par deux entreprises de transports urbains de voyageurs¹⁷, nous obtenons deux résultats : d'une part de nombreuses solutions sont développées et mises en place depuis 1975 et d'autre part, l'accessibilité ne passe plus par les mêmes solutions et ne vise plus le même public. L'analyse des solutions mises en œuvre et du public destinataire aide à distinguer des critères permettant de proposer deux types d'accessibilité. Elles peuvent être envisagés comme « idéal-type » selon la théorie de Weber (Weber, 1965 : 179), chacune correspondant à une période différente. On peut ainsi parler de matrice d'origine et de matrice d'arrivée.

¹⁷ Nous reviendrons au cours du premier chapitre sur le choix de ces deux entreprises comme terrain d'enquête privilégié.

1. Les deux types d'accessibilité :

Accessibilité type 1, dite « spécifique » dès la publication de la loi de 1975 et dont des traces perdurent actuellement	Accessibilité type 2, dite « intégrée » plus tardive, émergeant lentement au cours des années 1980 pour s'imposer vers la fin des années 1990
Transport spécialisé, parallèle au réseau de transport en commun	Aménagements intégrés dans les transports en commun
Aménagements réservés à certaines catégories de la population définies en fonction de déficiences médicales	Aménagements conçus pour tous, pas de réservation ou de restriction d'utilisation
Aménagements nécessitant une intervention humaine extérieure	Aménagements utilisables en autonomie, c'est à dire ne nécessitant pas l'intervention d'un agent
Aménagements perçus et conçus comme techniques (ajouts, greffes...)	Accessibilité perçue comme un enjeu d'écologie urbaine.
Ex : Du transport spécialisé pour les UFR ¹⁸ , des ascenseurs réservés aux UFR, des annonces sonores déclenchées par télécommande...	Ex : Une ligne de bus accessible à tous, quelle que soit la déficience, grâce au plancher bas, à la rampe d'accès et aux annonces sonores et visuelles automatiques, ou encore des ascenseurs pour tous...

Ces deux types d'accessibilité, composés d'indicateurs qui sont des manifestations objectivement repérables et mesurables des dimensions du concept (caractéristique du public, caractéristique des aménagements), vont nous servir de « concepts opératoires isolés »¹⁹.

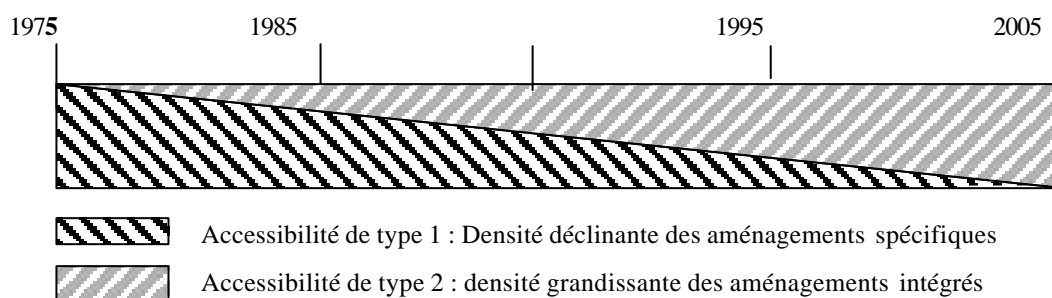
L'accessibilité de type 1, que nous appellerons « spécifique », est prédominante jusqu'à la fin des années 1980 et diminue progressivement dans les réseaux de transports en commun au cours des années 1990, quelques traces sont encore perceptibles actuellement.

L'accessibilité de type 2, que nous nommerons « intégrée », apparaît en 1983 (métro automatique de Lille), mais reste cantonnée aux réseaux neufs jusqu'à la fin des années 1980 et commence à se développer durant les années 1990 pour devenir prégnante depuis le début des années 2000 dans les transports en commun, le transport spécialisé continuant à exister en parallèle.

¹⁸ UFR : Utilisateurs de Fauteuil Roulant

¹⁹ R. Quivy et L.V. Campenhoud parlent de concepts opératoires isolés c'est-à-dire de concepts construits empiriquement à partir d'observations directes ou d'informations rassemblées par d'autres et composées d'indicateurs qui sont des manifestations objectivement repérables et mesurables des dimensions du concept. Et les variables sont « qui ? » et « comment ? » (Quivy & Campenhoud, 1995 : 121-122).

2. La frise chronologique des types d'aménagement



Nous ne cherchons pas à « juger » ces types, l'objectif du sociologue n'est pas de trancher dans ces luttes symboliques mais d'analyser les agents qui les mènent, les armes qu'ils utilisent, les stratégies mises en œuvre, compte tenu des rapports de force qui existent dans toutes situations. Ainsi, pour notre part, si nous nous intéressons aux différentes solutions d'accessibilité, c'est pour repérer les groupes sociaux impliqués dans les choix et les représentations qu'ils véhiculent. Nous cherchons à comprendre ce qui conduit les acteurs à développer un type d'accessibilité plutôt qu'un autre, à passer de l'un à l'autre et à se préoccuper d'un public plutôt que d'un autre.

Nous retiendrons de J. Sanchez que l'accessibilité n'est pas une question purement technique, comme il l'explique à propos de la signification de certains aménagements : *« Une rampe, c'est beaucoup plus qu'une rampe. Une rampe d'accès ne doit pas être simplement considérée comme du béton par exemple ; c'est une pratique sociale à part entière parce que pour qu'il y ait une rampe, il faut qu'il y ait une représentation de ce à quoi elle va servir, à qui elle va servir ; il faut des acteurs qui la fassent et d'autres qui la revendiquent. Cela implique donc une représentation et une action concrète d'individus multiples. C'est donc une pratique sociale à part entière »*²⁰.

J. F. Ravaud²¹, développe également une approche sociale et politique du handicap. Il l'illustre grâce aux différentes interprétations qui peuvent être données face à la

²⁰ Jésus Sanchez cité dans le rapport de Vincent Assante, 2000, *Situation de handicap et cadre de vie*, CES, juillet 2000, p25

²¹ Ravaud Jean François : Epidémiologiste, Directeur de recherche à l'Inserm (CERMES : INSERM U502, CNRS UMR 8559, EHESS), Responsable axe A de recherche en santé publique et Directeur de l'IFR 25 - Réseau Fédératif de Recherche sur le Handicap (INSERM, CNRS, CNAM, CTNERHI, Garches et 12 fac dont Paris I et Rennes II)

situation d'une personne en fauteuil roulant face à un escalier desservant un bureau de poste :

« Quand on demande classiquement à des personnes naïves pourquoi cette personne ne peut pas aller au bureau de Poste, on a schématiquement quatre types de réponses :

- cette personne ne peut pas aller au bureau de Poste parce qu'elle est paraplégique, c'est la version la plus médicale de la chose,*
- cette personne ne peut pas aller au bureau de Poste parce qu'elle ne peut pas marcher, c'est la vision plus fonctionnelle,*
- elle ne peut pas y aller parce qu'il y a des escaliers, c'est la vision environnementaliste,*
- elle ne peut pas y aller parce qu'on ne se préoccupe pas de l'accès des bâtiments, c'est la vision politique » (Ravaud, 1999: 68-69).*

Au cours de nos investigations, nous avons pu noter que jusque dans les années 1990, ce sont plutôt les deux premières visions qui prédominent même si quelques traces des deux autres sont repérables. Les deux dernières visions, qui ont une portée socio-politique, n'ont vraiment émergées qu'au début des années 1990 portées par des réflexions internationales sur les conceptions du handicap²². Actuellement, ces quatre manières d'envisager le handicap cohabitent ou plutôt coexistent dans des secteurs différents : les deux premières restent prédominantes dans le domaine médical et de la rééducation, la vision environnementale se développe dans le champ de l'urbanisme et des transports tandis que la dernière est utilisée par les militants associatifs.

Une telle analyse réalise la synthèse entre deux éléments plus ou moins reliés suivant les époques : l'accessibilité et les personnes handicapées. Dans le cadre de notre recherche, la question du handicap est toujours présente : l'accessibilité est mise en œuvre pour répondre aux besoins de personnes handicapées, mais la notion même de « personnes handicapées » est très floue et change au cours des décennies. Elle ne recouvre pas les mêmes populations : parfois uniquement les personnes en fauteuil roulant, d'autres fois l'ensemble des personnes avec une déficience physique ou

²² Classification internationale du handicap devenue Classification internationale du fonctionnement, Oms, 2001

sensorielle ou, depuis quelques années, toutes les personnes en difficulté lors d'un déplacement sans référence à une déficience médicale (vision environnementale).

Dès le départ, nous avons posé comme hypothèse que l'évolution de la notion de handicap est une des variables qui entre en ligne de compte dans la forme de l'accessibilité et que les solutions d'accessibilité peuvent être rattachées à une conception ou à une autre du handicap. Nous proposons de synthétiser la liaison probable entre les visions du handicap et les aménagements qui en découlent dans le tableau suivant.

3. Les liens entre la vision du handicap et les types d'aménagements²³

	La personne ne peut atteindre le bureau de poste car :			
Explications avancées	elle est paraplégique	elle ne peut pas marcher	il y a des escaliers	on ne se préoccupe pas de l'accès aux bâtiments
Visions correspondantes	Vision médicale	Vision fonctionnelle	Vision environnementale	Vision politique
	Visions individuelles		Visions sociales	
Influence probable	↓		↓	↓
Solutions envisagées	Des équipements de la personne (Transports spécialisés, ascenseurs réservés, annonces sonores spécifiques, ...)		Des aménagements de l'espace disponibles pour tous (rampe, ascenseur libre service...)	Une autre conception de l'espace (on conçoit pour ne même pas avoir besoin de rampe ou d'ascenseur)

Dans ce cadre, les différentes conceptions du handicap sont présentes en toile de fond. Elles apportent certains éléments de compréhension au processus de mise en accessibilité des réseaux de transport mais elles ne sont pas le point d'entrée. Nous partons à chaque fois des aménagements eux-mêmes.

Pour éclairer notre matériau et nous permettre de comprendre comment l'accessibilité s'est constituée, nous avons mobilisée trois approches théoriques qui chacune à leur manière, tentent de rendre compte du processus de constitution d'un problème public et de sa résolution.

²³ Le tableau est réalisé par nos soins, la première partie du tableau est une synthèse des articles de Rioux, 1997 et Ravaut, 1999.

- Les principales théories mobilisées

Nous nous efforcerons de saisir la politique d'accessibilité à partir de trois approches complémentaires.

Au cours de l'enquête, nous avons cherché à déterminer quelle est la population prise en compte dans les aménagements et à remonter aux représentations du handicap en vigueur. Il s'agit de s'interroger, à partir d'une hypothèse inspirée de l'analyse des politiques publiques (Jobert et Muller, 1987 ; Muller, 1994) sur le(s) référentiel(s) du handicap et sur leurs rôles en matière d'accessibilité. En restituant l'imbrication entre celui du handicap et les mesures envisagées, il s'agira de reconstituer le référentiel de chacun des deux types d'accessibilité. Nous tenterons de repérer le référentiel du handicap orientant la loi de 1975 et son influence potentielle sur la politique de mobilité mise en œuvre après 1975. Puis, par la suite, on cherchera les changements intervenus afin d'identifier s'il ne s'agit que d'une modification du référentiel du handicap ou s'il y a invention d'un nouveau référentiel propre à l'accessibilité.

Nous nous aiderons donc d'une analyse en termes de politiques publiques qui met *« l'accent sur la genèse et cherche à répondre à la question suivante : à travers quels processus sociaux, politiques ou administratifs sont prises les décisions qui constituent les politiques ? Autrement dit, comment « naissent » et se transforment les politiques publiques. »* (Muller, 1994 : 87). De plus, *« les études des politiques publiques [...] examinent les dynamiques de mise sur agenda médiatique, gouvernemental ou législatif de problèmes susceptibles de recevoir un traitement par les pouvoirs publics. Elles décrivent les dispositifs de concertation et d'implémentations mis en place à cet effet et les processus de négociation entre élus, experts, agences administratives et groupes de pression. Elles montrent la transformation des formes de gouvernance et des policy networks, des montages de politiques contractuelles et des arènes et forums de délibération et de décision ».* (Céfaï, 2002, 52). Il s'agit donc d'un outil adapté à notre objet, d'autant plus que l'axe de recherche par les politiques publiques permet d'appréhender le processus

initiateur du changement et de saisir les stades successifs d'élaboration « *de la construction des politiques ainsi que la pluralité des acteurs et des représentations qui les fonde* » (Pollet, 1995 : 29). Cette approche rend possible le dépassement de l'idée d'un « retard » français. Nous rejoignons G. Pollet qui explique que « *les décalages entre les phases et les types de construction des politiques sociales dans les différents pays occidentaux, gagneraient beaucoup à être expliqués en termes politiques, institutionnels et culturels.* » (Pollet, 1995 : 42).

Dans ce vaste cadre d'analyse des politiques publiques, nous ferons plus particulièrement appel à la théorie des référentiels car nous souhaitons mettre l'accent sur les représentations qui guident l'action. Ce concept de référentiel veut en effet rendre compte des phénomènes cognitifs, mais sans les détacher de la finalité de l'action. P. Muller (Muller, 1995 : 158-159) le décompose en quatre niveaux de perception du monde : en *valeurs* comprises comme les représentations les plus fondamentales, en *normes* entendues comme principes d'action, en *images* comme vecteur de sens immédiat et en *algorithmes* comme théorie de l'action (qui s'exprime par « *Si.... alors...* »). L'étude des référentiels permet alors « *de rendre compte d'un processus permanent de réinterprétation du monde, d'infléchissement de rhétoriques politiques et de reconstructions des normes institutionnelles.* » (Jobert, 1995 : 23-24).

L'approche par les référentiels aide à questionner les relations des groupes bénéficiant d'une légitimité de représentation et du pouvoir étatique et met l'accent sur les stratégies qui influent sur le contenu et la mise en œuvre de la politique. Un autre avantage de l'approche par les référentiels est d'éviter une vision trop instrumentale de la politique publique (un programme d'actions répondant à des besoins). De plus, elle rend possible l'étude de domaines d'intervention dans lesquels le programme ne dépend pas forcément d'une autorité publique et dont les résultats sont soumis à l'influence d'autres politiques.

Ainsi, l'approche par les référentiels permet donc une analyse de la politique en faveur du déplacement des personnes handicapées. Elle n'est cependant pas suffisante pour révéler l'aspect normatif des nouveaux aménagements, c'est pourquoi nous la complétons avec la théorie de l'entreprise de morale.

Puis, nous avons diversifié notre approche en recourant à une approche qui nous permet de rendre compte des connotations morales associées à l'accessibilité²⁴.

Dès le départ, nous avons été étonnée par le fait qu'il apparaisse normal aujourd'hui que les équipements et les transports publics soient accessibles et qu'à l'inverse, l'inaccessibilité d'un équipement sous entend soit jugée inacceptable. Or, précédemment, en 1975, lors du vote de la loi d'orientation, cela ne semblait pas évident. L'article 52 envisage d'autres options que l'accessibilité des transports en commun (transport spécialisé ou véhicules individuels). De plus, actuellement cette « obligation » d'aménagement est associée à un aspect « moral », en termes manichéens qui conduit à une stigmatisation des entreprises de transports qui ne proposent pas d'accessibilité. Il y a donc des connotations morales associées à cette question dans lesquelles on peut distinguer l'idée de « devoir » et celle de « bien », entendues au sens de E. Durkheim : *« Le devoir, c'est la morale en tant qu'elle ordonne et qu'elle prohibe ; c'est la morale sévère et rude, aux prescriptions coercitives ; c'est la consigne à laquelle il faut obéir. Le bien, c'est la moralité en tant qu'elle nous apparaît comme une chose bonne, comme un idéal aimé, auquel nous aspirons par un mouvement spontané de la volonté »* (Durkheim, 1938 : 106-107).

L'accessibilité n'est donc pas simplement une norme technique à appliquer ou une règle d'aménagement à suivre : l'infraction à l'accessibilité éveille des sentiments et une réprobation différents de ceux provoqués par un manquement ordinaire. E. Durkheim (Durkheim, 1938) montre ainsi que la moralité est constituée d'un esprit de discipline (régularité des habitudes et autorité) et d'un attachement aux groupes sociaux. *« L'action morale est celle qui poursuit des fins impersonnelles [...] supra individuelles. Or en dehors des individus, il ne reste plus que les groupes formés par leur réunion, c'est-à-dire les sociétés. Donc les fins morales sont celles qui ont pour objet une société. Agir moralement, c'est agir en vue d'un intérêt collectif. [...] Le domaine de la morale commence là où commence le domaine social. »* (Durkheim, 1938 : 68). Il explique que tous les groupes sociaux instituent des normes et s'efforcent de les faire appliquer, au moins à certains moments et dans certaines

²⁴ Je remercie ma directrice de recherche, Mme la professeur Françoise Piotet, de m'avoir suggérée de diversifier la théorie mobilisée.

circonstances. Les normes sociales définissent des situations et les modes de comportement appropriés à celles-ci : certaines actions sont prescrites (ce qui est « bien »), d'autres sont interdites (ce qui est « mal »). Dans cette optique, l'accessibilité apparaît comme une norme sociale, c'est à dire « *un ensemble de règles définies ; c'est comme autant de moules, aux contours arrêtés, et dans lesquels nous sommes tenus de couler notre action.* » (Durkheim, 1938 : 29-30). Pour E. Durkheim, il y a un caractère commun aux différentes actions « morales », « *elles sont toutes conformes à des règles préétablies. Se conduire moralement, c'est agir suivant une norme [...] c'est une action prescrite.* » (Durkheim, 1938 : 26). Certaines de ces règles sont énoncées dans des codes, d'autres sont inscrites dans la conscience collective et sont simplement sanctionnées par une simple désapprobation.

Ainsi, nous nous efforçons de déterminer en quoi les nouvelles solutions d'accessibilité mises en œuvre actuellement peuvent être considérées d'une part comme une norme sociale, c'est à dire une acception morale partagée par le plus grand nombre. Les solutions d'accessibilité ne semblent pas relever seulement de normes techniques, mais aussi sociales. Afin de relever les possibles dimensions normatives, nous nous référerons à la théorie de l'entreprise de morale de H. Becker (Becker, 1985). Il est question ici de tenter de rendre compte de l'émergence, du développement et de la représentation d'une accessibilité construite et perçue comme un droit par les personnes handicapées.

Depuis la fin des années 1990, il existe un fort consensus autour de l'injonction de mise en accessibilité auquel il n'est pas possible de déroger sans risquer d'être stigmatisé comme un déviant. Ce consensus se retrouve également dans les différents rapports produits ces dernières années à propos d'accessibilité. Cela explique l'homogénéité des analyses dont cette littérature fait état concernant le retard de la France, le travail encore à accomplir, les leviers à mobiliser et les freins à supprimer. En effet, l'appréciation de l'accessibilité est identique d'un rapport à l'autre. Dans ces rapports, les auteurs ont fait l'hypothèse que la mise en accessibilité était inéluctable et signe de progrès, d'intégration des personnes handicapées. De manière générale, ces travaux penchent pour une extension inévitable de l'accessibilité et la conclusion de leurs auteurs est que les progrès actuels de l'accessibilité en France

restent limités. Ils tentent donc d'expliquer la résistance relative du pays en pointant un doigt accusateur sur les « responsables du retard », ceux qui entravent cette marche historique, considérés comme déviants par rapport à une ligne de bonne conduite. Pour ce faire, ils effectuent des comparaisons négatives avec d'autres Etats plus « avancés » en la matière et relèvent diverses raisons, souvent présentées comme les freins à l'accessibilité : dispositif législatif trop complexe, non prise en compte des personnes handicapées, réserves de la part des Monuments historiques au nom de la préservation du patrimoine, inadaptation des formations d'architectes... Afin de dépasser cet état, certains rapports prônent un recours plus important au « droit des personnes handicapées » et donc un travail sur le dispositif législatif, d'autres recommandent de la « pédagogie » à travers des actions de sensibilisation... Leur hypothèse est que le critère du besoin deviendrait le principe dominant dans la mise en accessibilité. En ce sens, ces réponses reposent sur le présupposé selon lequel le retard est imputable à des individus ne respectant pas la règle de mise en accessibilité. Ces décideurs apparaissent alors comme « déviants » par rapport à une ligne de bonne conduite qui supposerait des efforts conduisant à des aménagements au service des personnes handicapées. On retrouve les deux éléments définis par E. Durkheim composant la morale : le « devoir » et le « bien ». Ces études ne mettent généralement pas en question la qualification de déviant attribuée à des actes ou à des individus, ils la prennent comme une donnée, ils admettent par-là les valeurs, les normes du groupe qui prononce ce jugement (Becker, 1985). Ces approches ne laissent pas percevoir les jeux d'acteurs qui construisent la notion même d'accessibilité.

L'approche en terme d'entreprise de morale avancée par H. Becker (Becker, 1985) permet une analyse de la déviance qui peut nous aider à comprendre le processus normatif qui guide le choix des solutions d'aménagements²⁵. H. Becker décompose le processus de « l'entreprise de morale » en trois étapes : il y a d'abord l'émergence d'une situation jugée problématique (différence entre ce qui est et ce qui pourrait être) par un groupe qui va définir des normes (ce qui devrait être). Puis, il y a le

²⁵ A propos des termes utilisés par H. Becker : il emploie le terme « rule » dans son ouvrage *Outsiders*. J.P. Briand et J.M. Chapoulie l'ont traduit par « norme » quand il désigne l'ensemble de ces « formes variées », ou quand il s'agit plus particulièrement des normes informelles qui influencent les comportements et les jugements. Dans d'autres contextes –notamment dans les exemples empruntés aux domaines administratif et juridique, ils ont utilisé les termes « règles », « règlement » et « loi ».

travail pour attirer l'attention et faire partager ce point de vue à plus de monde. Pour finir, il y a l'organisation pour faire appliquer les normes et redresser le « problème ». Ce découpage invite à repérer ces moments et les acteurs qui cherchent à imposer leur point de vue ainsi que les moyens mobilisés.

Le troisième angle d'approche consiste à porter notre attention sur les acteurs (individuels et collectifs) à l'origine, ceux qui ont intérêt à faire prévaloir leur point de vue. Dans cette perspective, nous nous interrogeons sur le rôle qu'il convient d'attribuer aux « mouvements associatifs des personnes handicapées » dans la définition de la politique en analysant leurs actions afin de déterminer les ressources mobilisées, leurs stratégies et les cadres mobilisateurs.

Si la perspective de H. Becker est utile pour saisir l'aspect normatif du processus, la sociologie des mouvements sociaux et celle des problèmes sociaux nous semblent plus à même d'exprimer la genèse de la problématique de l'accessibilité. H. Blumer a en effet montré que les problèmes sociaux sont les produits de l'action collective et *« qu'il était vain de définir des « problèmes sociaux » par une nature qui leur serait propre, par une population qui présenterait des traits spécifiques (Blumer, 1971 : 298-306).* Ce qui est constitué comme « problèmes sociaux » varie ainsi selon les époques et les régions et peut ne plus apparaître comme un « problème social » alors même que les situations qu'ils désignent subsistent. La perspective constructionniste en sociologie des problèmes sociaux et des mouvements sociaux a proposé plusieurs développements théoriques en étudiant les processus de revendication qui à la fois révèlent l'existence de situations problématiques, en définissant les causes, les victimes et les responsables et réclament des actions de réparation ou d'amélioration de la situation. D'un côté, les chercheurs du champ des problèmes sociaux étudient comment les acteurs définissent des situations « problématiques » et demandent leur transformation. De l'autre, les recherches sur les mouvements collectifs analysent des cas où des acteurs s'engagent dans des activités revendicatives.

Nous ferons appel à ces différentes perspectives afin de reconstituer l'histoire de « l'invention de l'accessibilité comme problème public ». D. Céfaï résume le

processus du déclenchement d'une situation problématique en expliquant que « *c'est le bouleversement du « cours des choses » qui fait percevoir et définir une situation problématique. Le trouble éprouvé peut être initialement flou, à peine un malaise affectif ou une irritation morale, une rumeur de réprobation ou un sentiment d'inacceptable. Il va devenir l'enjeu d'un travail collectif d'identification et de reconnaissance, de catégorisation et de stabilisation qui le constituera comme problème public en l'inscrivant au foyer d'activités interprétatives et d'activités pratiques. [...] Il acquiert ce statut de publicité en devenant un enjeu de focalisation de l'attention publique et de traitement par l'action publique. L'opinion s'en empare, on en parle entre soi [...] les organes médiatiques s'en font la caisse de résonance* » (Céfaï, 2002 : 66). A l'origine, il y a toujours quelques acteurs qui définissent la situation comme problématique, c'est-à-dire présentant « *des écarts entre ce qui est et ce qui pourrait ou devrait être* » (Padioleau, 1982 : 25).

Nous nous appuyons sur l'analyse des cadres²⁶ développée par D. Snow et ses étudiants de l'université du Texas aux Etats Unis dans le courant des années 1980 (Snow et al, 1986) car elle permet de saisir le sens de l'action collective et des mouvements sociaux à l'origine de la détermination d'un problème et de l'appel à sa résolution. Elle propose des voies complémentaires aux théories de B. Jobert et de P. Muller et à celle de la mobilisation des ressources en prenant en compte le sens de l'action. D. Céfaï rappelle que les fonctions des opérations de cadrages sont de « *définir une situation problématique et (d') imaginer les moyens de sa résolution, (de) mobiliser des acteurs dans un collectif et (de) justifier leur opposition à un*

²⁶ L'analyse des cadres est née des limites des modèles d'analyse de l'action collective conçus autour du terme central de la mobilisation des ressources. La sociologie « *des mouvements sociaux* » a proposé d'autres explications mais elle a montré ses limites pour rendre compte de plusieurs dimensions importantes de l'action collective : le travail de la signification, la constitution des causes publiques, le diagnostic de situations, l'organisation durable de collectifs et la motivation de l'engagement de leurs membres, les raisons de militer et de résister, les motifs de critiquer et de contester et l'ensemble des activités que cette production de raisons et de motifs requiert (Céfaï et Trom, 2001, 11). « *L'analyse des cadres* » - l'expression renvoie à l'ouvrage d'E. Goffman, *Frame analysis* - représente une tentative récente pour combler ces lacunes.

« *Le substantif anglais « frame » est d'une plus grande polysémie que le terme français « cadre ». Il signifie état ou disposition d'esprit ; ossature, charpente ou carcasse ; tableau, châssis et trame ; système de références ou de coordonnées. Quant au verbe « to frame », il entre dans les expressions : ajuster quelque chose, composer un texte, projeter un dessin, concevoir une idée, monter un complot, en plus d'encadrer au sens artisanal de « mettre une bordure », ou de cadrer, au sens cinématographique, de « mettre en place » et « mettre en scène ».* (Céfaï, 2001, p52)

adversaire» (Céfaï, 2001, p53). Le travail réalisé par les « porteurs de cause » est qualifié de « *processus de travail de production des problèmes sociaux* » par R. Benford et S. Hunt (Benford & Hunt, 2001 : 164).

Dans le même temps, nous ne perdons pas de vue qu'« *étudier ces actions collectives, c'est étudier la démarche des acteurs sociaux qui les accomplissent, en y incluant l'univers des significations auxquelles ils se réfèrent* » (Chapoulie, 1985 : 16)²⁷. N. Elias précise qu'au centre des interactions se trouve la problématique de l'individualité et de ce qu'on pourrait appeler la socialité, en caractérisant l'entrecroisement du « je » et du « nous » : « *Les hommes s'adaptent aux autres, subissent leur marque et ont en outre besoin de ce modelage, on ne saurait expliquer le tissu de leurs relations et de leur société à partir des individus isolés, comme si chacun formait un univers naturel en soi. En revanche, on ne peut comprendre l'individu qu'à partir de sa forme de coexistence avec les autres et dans le cadre de sa vie collective. La structure et la forme du comportement d'un individu dépendent de la structure de ses relations avec les autres individus. (...) L'individu humain ne peut dire « je » qu'à la condition de pouvoir aussi dire « nous » et parce qu'il le peut en même temps* » (Elias, 1991 : 104-105). Dans cette problématique, la vie de groupe et l'action collective peuvent prendre sens car, grâce à une interaction préalable, les acteurs développent ou acquièrent une compréhension semblable de la situation (Lallement, 1993 : 206). Nous tenterons de prendre en compte les points de vue et les représentations des parties impliquées dans la construction de la notion d'accessibilité, le sens qu'elles donnent aux situations et aux symboles et les relations qu'elles entretiennent entre elles.

○ Des approches similaires et complémentaires

Ces trois approches ont toutes pour objet l'analyse du processus de constitution d'un problème public et de sa résolution. Elles le décomposent en étapes analogues.

Parmi les similitudes, il y a la prise en compte de la dimension temporelle et un découpage du processus en trois ou quatre étapes successives. La première phase consiste à définir une situation comme problématique et passe, pour H. Becker, par la

²⁷ Chapoulie J.M., *préface* in Goffman, 1985 : 9-21

construction de normes (Becker, 1984), pour l'approche par les référentiels, par un tri des informations à partir d'une grille d'interprétation des situations et pour les cadres, par l'articulation de problèmes en fonction d'un cadre d'interprétation. Cette étape est presque concomitante avec celle de catégorisation aboutissant à nommer une situation, imposant une perspective, un cadre. La phase suivante consiste à légitimer, à « *donner de la force* » à cette catégorie aussi bien par un travail de publicité que de « *montée en généralité* ». Et lors de la dernière étape, les acteurs accompagnent les autorités dans la prise en charge du problème²⁸. Nous nous proposons de modéliser et de comparer ces différentes phases dans le tableau suivant.

Le découpage des étapes garde un aspect arbitraire comme dans le fait de séparer la définition d'un problème de la phase de catégorisation. Nous avons pris la liberté de proposer quatre étapes à la constitution d'un référentiel alors que P. Muller et G. Padioleau en proposent chacun trois : pour nous, si leurs deux premières étapes semblent similaires, la troisième étape de l'un ne correspond pas vraiment à celle de l'autre.

²⁸ R. Lenoir, dans la filiation de P. Bourdieu, précise à propos de la construction d'un problème public, que la dernière phase est caractérisée par un travail de légitimation et de consécration étatique (Lenoir, 1990). Il nomme les acteurs à l'œuvre dans le processus des « intermédiaires ».

4. La comparaison des étapes de la constitution d'un problème social selon trois approches

Les étapes de l'imposition d'une norme (Becker, 1984, 152-154)	Le processus de construction d'un référentiel (Muller, 1994) (Padioleau, 1982)	Le processus de cadrage (Céfaï, 2001 : 58)
1) Définir des normes à partir de valeurs dans une situation problématique. Ces normes définissent avec une relative précision les actions autorisées, les actions interdites, les situations auxquelles s'appliquent les normes et les sanctions frappant les transgressions (Becker, 1984).	1) Définition d'une situation « Des élites définissent une situation comme problématique parce qu'ils perçoivent des écarts entre ce qui est et de qui devrait être » (Padioleau, 1982, 25) « Une opération de tri des informations en fonction d'une grille de perception de la réalité » (Muller, 1994 : 37) B. Jobert parle de sélection des solutions= sélection d'un petit nombre d'alternatives	1) Un mouvement social définit une situation comme problématique « Le mouvement prend en charge des problèmes qui restaient jusque là distincts les uns des autres, et les articule dans une plate forme programmatique, en unifiant les cadres d'interprétation et de mobilisation (frame binding) : des rapprochements se font et des compromis sont élaborés entre des perspectives divergentes, des négociations d'intérêts et des confrontations d'opinions aboutissent à des ententes, une forme de consensus précaire et instable, est atteinte et affichée publiquement. » (Céfaï, 2001 :58)
2) Attirer l'attention sur la situation jugée problématique et présenter les normes envisagées.	2) Procédure d'étiquetage « Une opération de construction d'algorithmes opératoires » (Muller, 1994 : 37) + « Cette découverte d'un problème s'accompagne de procédures d'étiquetage qui le qualifient comme relevant de la sphère de compétence des autorités publiques. » (Padioleau, 1982, 25)	2) Le mouvement entreprend un travail de catégorisation « Le mouvement éclaire et élargit les cadres disponibles, en mettant en exergue des valeurs potentiellement partageables, mais non formulées, ou encore en re-qualifiant des causes et en désignant les responsables d'une situation jugée néfaste (frame amplification) : il s'agit par exemple de ré-attribuer des responsabilités en cas de dommage et de reformuler des objectifs d'action collective [...] » (id)
	3) Donner de la force « Une opération d'intégration de ces algorithmes dans des valeurs qui vont leur donner la force et la désirabilité nécessaire » (Muller, 1994 : 37)	3) Montée en généralité pour susciter la mobilisation « Le mouvement cherche à étendre sa base de soutien et son rayon d'intervention en intégrant de nouveaux thèmes dans son discours, et en les reliant de façon argumentée à ses thèmes habituels de revendication [...] » (id.)
3) Application Travailler et s'organiser pour faire appliquer les normes définies et ainsi redresser « le problème ».	4) Action : obtenir le leadership « L'intervention de la société politique est attendue » (Padioleau 1982 : 25)	4) Mise en pratique « Le mouvement cherche à fonder, à diffuser et à justifier de nouvelles pratiques, ou à modifier les jugements de valeur à l'encontre des préjugés et opinions en vigueur » (id.)
<u>Acteurs</u> : « les entrepreneurs de morale »	<u>Acteurs</u> : « les médiateurs »	<u>Acteurs</u> : « les mouvements d'action collective » ou « les vecteurs » ou « les producteurs de signification » (Céfaï & Trom, 2001)

Il y a ainsi, entre les trois approches, de fortes similitudes dans le découpage du processus qu'elles étudient même si les étapes ne sont pas toutes à fait les mêmes. En outre, nous avons également relevé deux autres points communs.

Il existe une perspective similaire entre la démarche d'H. Becker et celle de l'analyse des cadres proposée par D. Snow. Pour H. Becker²⁹, le cœur du mécanisme n'est pas constitué par l'infraction en tant que telle mais bien par la construction sociale des règles puis par la désignation des déviants. Il en est de même pour l'analyse des cadres de l'action collective qui s'inspire des « *cadres de l'expérience* » d'E. Goffman (Goffman, 1991) comme ferment de l'action collective. L'approche par les cadres de l'action collective explore une voie alternative à la théorie de la mobilisation des ressources en puisant dans l'outillage conceptuel de la tradition de Chicago (Snow & Davis, 1995). L'entreprise de morale ou l'analyse des cadres³⁰ consistent, l'une comme l'autre, à étudier comment certains groupes sociaux tentent de mobiliser d'autres groupes suivant leurs cadres d'expériences. Ces deux approches s'inspirent des thèses de M. Weber, G. Mead et de H. Blumer concernant la prise en compte du niveau individuel comme lieu d'expression des sens.

²⁹ J.-M. Chapoulie relève par que « *plusieurs idées développées par H. Becker sont directement issues du schéma d'analyse du travail et des professions de E. Hughes : l'attention aux perspectives sur le secteur d'activité considéré qu'adoptent les acteurs eux-mêmes ; la focalisation sur le processus d'interaction qui conduit à attribuer une étiquette à certains ; le refus d'adopter comme point de vue de recherche aussi bien le point de vue de ceux qui se situent au sommet que le point de vue de ceux qui se trouvent en bas de la hiérarchie de la légitimité* » (Chapoulie, 2001 : 284).

Hughes répète souvent que « la société est interaction ». Pour lui comme pour « Park, la notion d'interaction « n'est pas une notion de sens commun » servant à désigner seulement un ensemble de phénomènes concrets, c'est une notion construite qui renvoie à un postulat de base dont découle leur conception de la recherche. [...] Quand Hughes affirme que « la société est interaction », il veut donc à la fois rappeler que la société n'est pas une simple collection d'individus indépendants les uns des autres, et souligner que les phénomènes sociaux ont le caractère d'un processus – qu'ils sont soumis à des changements permanents – c'est à dire, pour emprunter une formulation utilisée plus tard par H. Becker, qu'ils ne peuvent être réduits à des « structures », à des « combinaisons de forces » ou de « facteurs ». » (Chapoulie, 1997 : 102) Cette perspective débouche sur la reconnaissance de la dimension historique des phénomènes sociaux. L'analyse de la déviance proposée par H. Becker en est une illustration.

³⁰ « *D'une certaine façon, l'analyse des cadres, telle qu'elle a été développée depuis le milieu des années 80, est un héritage de l'interactionnisme symbolique d'H. Blumer greffé sur la théorie de l'action rationnelle de M. Olson : il manquait à celle-ci un chapitre sur les ressources identitaires et culturelles pour faire le contre point aux ressources matérielles et organisationnelles (Klandermans, 1984, 1997). Et elle a assigné à ces ressources symboliques un siège psychique, au lieu de les penser comme des activités publiques de production, de circulation et de réception de sens, impliquant l'usage de systèmes symboliques (Geertz, 1973, 1983)* » (Céfaï, 2001 : 64).

Il nous semble possible de rapprocher les référentiels, de B. Jobert et P. Muller et les cadres de l'action collective de D. Snow, D. Cefaï et D. Trom par leurs problématiques et la place donnée au travail cognitif et aux représentations. En effet, ce sont des phénomènes similaires que tentent de décrire ces auteurs lorsqu'ils évoquent, les uns le processus cognitif dans les politiques publiques et les autres, le processus de cadrage de l'action. Tous mettent au cœur de leurs recherches la question du sens de l'action mais également celle des configurations d'acteurs. Nous trouvons de nombreuses similitudes entre les concepts des deux approches. Nous pouvons avancer que l'analyse par les cadres de l'action collective s'apparente à une approche « cognitive » des mouvements sociaux, au même titre que l'analyse par les référentiels des politiques publiques est une approche cognitive des politiques publiques.

S'intéresser aux actions collectives demande d'analyser la démarche des acteurs sociaux, en incluant l'univers des significations construites au cours d'interactions au sens où « *les produits de cette activité de cadrage, dans l'arène du mouvement social, sont appelés des « cadres de l'action collective », définis comme « des ensemble de croyances et de significations orientées vers l'action » qui inspirent et légitiment les activités et les campagnes » des segments organisationnels d'un mouvement social* » (Snow, 2001, p28). On peut rapprocher cette définition de celle des référentiels de P. Muller qui insiste sur la notion de représentation³¹ entendue comme « *une image de la réalité sur laquelle on veut intervenir [...] il [le référentiel] est constitué d'un ensemble de normes prescriptives qui donnent sens à un programme politique en définissant des critères de choix et des modes de désignation des objectifs.* » (Muller, 1994 : 43)

Par ailleurs, D. Snow dans un article (Snow, 2001) analyse les similitudes entre « cadre et schème », « cadre et idéologie » et « cadre et récit ». Nous retrouvons de

³¹ Utilisé par plusieurs disciplines (la sociologie, la psychologie, l'anthropologie, l'histoire), le concept de représentations sociales a des acceptions variées. Issu de la caractérisation des représentations collectives d'Emile Durkheim, le concept de représentations sociales a nourri, depuis les années 1960, les réflexions visant à en circonscrire les contours et les modalités d'investigation. Forme de connaissance qui se distingue des savoirs scientifiques et se rapproche d'un « savoir de sens commun », les représentations, en tant qu'elles procèdent d'un travail de signification sont des « systèmes d'interprétation » de la réalité à partir desquels les individus ou les groupes la comprennent et interagissent (Jodelet, 2003 : 53). S. Moscovici a établi sur le rôle des représentations sociales dans l'instauration d'une réalité consensuelle et leur fonction socio-cognitive dans l'intégration de la nouveauté (Moscovici, 1976)

grandes similitudes avec l'article d'O. Mériaux dans lequel l'auteur montre ce que le versant cognitif de la notion de référentiel doit aux concepts des représentations sociales et d'idéologie (Mériaux, 1995). Cet auteur note l'analogie entre le processus de construction du référentiel exposé par P. Muller et le processus de formation des représentations selon S. Moscovici (Moscovici, 1976) : dans les deux cas, le processus repose sur un mécanisme en trois phases³². Par exemple, P. Muller écrit que le référentiel se construit grâce à trois opérations concomitantes dont celle d'une opération de tri des informations en fonction d'une grille de perception de la réalité. Il en est de même des travaux communs de B. Jobert et P. Muller³³, qui en matière de représentation, ont retenu l'aspect social (la représentation est étudiée comme forme de savoir) le moins déterministe (à travers la genèse des représentations sociales, c'est-à-dire leur évolution dans le temps). Dans l'analyse des politiques publiques, la représentation est étudiée comme un phénomène cognitif dont la construction peut être saisie dans différents supports. L'étude de contenu s'appuie sur le langage, les discours, les documents, les actions. De plus, selon ces auteurs l'accent est mis sur les représentations comme champ structuré à travers la genèse des représentations sociales et l'étude de leur évolution dans le temps. O. Mériaux invite à voir dans les systèmes de valeurs ou idéologiques des ressources pour bâtir l'équilibre du système, des moyens pour les acteurs de légitimer leurs pratiques plutôt que ce qui détermine leurs perceptions de la réalité et leurs actions. Il existe donc un processus de légitimation des pratiques qui utilise les systèmes de valeurs et les représentations. De B. Jobert et P. Muller, nous retenons qu'une politique publique est guidée par un référentiel qui fournit les principes d'action. Les sociologues des mouvements collectifs, quant à eux, proposent le concept de processus de cadrage selon lesquels sont configurés des champs d'action et d'identité, définie des situations sociales, mobilisés des militants et des publics et maintenus des engagements (Céfaï et Trom, 2001).

³² La théorie du processus de formation des représentations sociales de Moscovici se décompose en trois étapes : « La construction sélective », « la schématisation structurelle » et « la naturalisation ». (rappelées par Jodelet (Jodelet, 1989 : 55-56))

³³ B. Jobert et P. Muller ont démontré les liens entre la notion de référentiel et celle plus ancienne de paradigme du à T.S. Kuhn (Muller, 1995). Y. Surel en appliquant le modèle théorique de T.S. Kuhn, considère les politiques publiques comme des paradigmes, c'est-à-dire un ensemble structuré et cohérent de valeurs, d'hypothèses, de méthodes et d'instruments (Surel, 1995)

Ces approches travaillent donc à déterminer « *le sens de l'action collective* » pour l'une et « *le sens dans les politiques publiques* » pour l'autre. D. Céfai explique que cet angle d'analyse offre l'opportunité d'étudier les mouvements sociaux comme des « *producteurs de signification* » et de décrypter « *le sens des stratégies de mobilisation* » et que « *les procédés [de cadrage] permettent aux acteurs de faire sens sur leur terrain d'expérience et d'intervention* » (Céfai, 2001 : 77). P. Muller définit ainsi le référentiel comme « *structure de sens* » qui permet de « *penser les changements dans ces différentes dimensions* » (Muller, 1995 : 156-159). La « *médiation* » est alors « *l'ensemble de ce processus de construction d'un rapport au monde.* » Le référentiel est donc appréhendé comme « *un espace de sens qui donne à voir le monde.* ». On peut avancer que ce que D. Céfai appelle « *le processus de cadrage* », P. Muller le nomme « *la médiation* » et le « *cadre* » est l'équivalent de « *référentiel* ».

Si les deux œuvres apparaissent différentes, c'est plus pour la nature de la légitimité des instances productrices de normes étudiées : l'approche par les référentiels a plutôt été utilisée pour décrypter des politiques publiques issues d'instances élues et de l'administration alors que celle de cadrage est usitée pour analyser des mouvements collectifs issus de la société civile. Elles ne sont pas pour autant incompatibles et il semblerait même appropriées de les articuler pour étudier des processus ayant cours en matière d'accessibilité. Comme le souligne D. Jodelet, l'approche des représentations ne se limite donc pas à l'étude de leur contenu, le « *constitué* », mais aussi, dans une perspective dynamique, à leurs processus de constitution, le « *constituant* ». Les représentations sont ainsi abordées comme « *le processus d'une activité d'appropriation de la réalité extérieure à la pensée et d'élaboration psychologique et sociale de cette réalité* » (Jodelet, 2003 : 54). En ce sens, le concept de représentation défini comme un système d'interprétation, rejoint les postulats des théories constructivistes, et notamment celle de P. Berger et Th. Luckmann selon lesquels la réalité sociale est le fruit d'une construction dont les représentations sont un élément constitutif (Berger et Luckmann, 1996). De plus, les deux approches tentent de déterminer les configurations d'acteurs en interaction. L'exercice de la médiation, comme le processus de cadrage, consistent à construire des alliances, à concilier les différents avis et entraîner une recomposition à la fois idéologique et

organisationnelle des espaces de médiation. L'observation des acteurs permet de restituer l'expérience immédiate et la façon dont, dans et par l'interaction, les acteurs confèrent du sens aux objets, aux situations et aux symboles. On retrouve la conception de la sociologie de H. Blumer selon laquelle l'analyse des « points de vue » et des représentations des acteurs constitue l'objet essentiel de la sociologie (Blumer, 1971).

En conclusion, ces trois approches se complètent. Nous comptons, grâce à elles, comprendre la formation des représentations, ainsi que le jeu des interactions, des configurations d'acteurs dans la définition de l'accessibilité et sa mise en œuvre. On cherchera à observer et analyser les différentes conditions qui s'articulent pour rendre compte sociologiquement des conditions sociales d'apparition du problème public de l'accessibilité et de la production de cette innovation. Ainsi, la mobilisation de ces trois approches complémentaires peut nous aider à comprendre l'histoire de l'accessibilité, la façon dont elle s'est constituée comme objet d'intervention publique. L'idée de construction renvoie à la dimension temporelle, on observe et on reconstruit alors un processus. Or l'histoire n'est pas abordée dans une perspective explicative mais compréhensive, c'est à dire comme la possibilité de faire émerger les conditions dans lesquelles l'accessibilité se construit : « *L'Histoire, elle-même construite, tente d'approcher la façon dont les hommes en société ont construit leur devenir.* » (Stiker, 2000 : 14)

- Le programme de recherche

En considérant l'accessibilité comme l'invention d'un problème social, nous analysons le processus à l'aune des trois phases (émergence, cristallisation et naturalisation) proposé par l'analyse des mouvements sociaux et des problèmes sociaux. Notre démonstration est une approche historique permettant de faire émerger les grandes étapes depuis la publication de la loi du 30 juin 1975 incarnant le début de la politique de mobilité des personnes handicapées et celle de la loi du 11 février 2005 entendue comme l'aboutissement du travail de construction de l'accessibilité. Les trois notions, référentiel, entreprise de morale et problèmes

sociaux, serviront de méthode d'analyse. L'objectivation sera menée avec ces trois notions qui permettent la rupture avec les appréhensions immédiates du processus et donnent les moyens de l'analyse.

Cette recherche s'articule autour d'une démarche en quatre temps qui sont autant de parties³⁴. La démarche reconstitue l'évolution des pratiques entre 1975 et 2005. Durant ce travail, se construit la notion d'accessibilité à partir de déterminations différenciées où se mêlent à la fois les politiques publiques, les actions militantes et les innovations technologiques. Les différentes parties du travail décrivent les différentes phases de cette construction. Pour chacune, nous privilégions la théorie qui permet au mieux de mettre en valeur les faits. La première et la quatrième seront plutôt axées sur les politiques publiques, la seconde sur les actions militantes et la troisième sur les innovations technologiques.

Analyser le travail de construction de l'accessibilité revient tout d'abord à suivre les premiers aménagements en faveur des personnes handicapées au lendemain de la loi de 1975. Nous verrons alors que la période est caractérisée par des solutions spécifiques et individuelles. Ce préalable constituera la première partie (ch. 2, 3 et 4) de notre thèse. Dans celle-ci, l'approche par les référentiels en cours à ce moment là se révèlera la plus pertinente pour comprendre les liens entre conception du handicap et accessibilité.

La deuxième partie sera consacrée à la première phase de la constitution d'un problème public, celle de l'émergence de la situation problématique au cours des années 1980 (deuxième partie, ch. 5, 6 et 7). Nous nous intéresserons alors aux actions et aux arguments des militants qui font de l'accessibilité un problème public et qui oeuvrent à favoriser le deuxième type d'accessibilité. Ils s'appuient sur des notions morales pour faire passer leur message. Nous utiliserons principalement les apports de H. Becker et ceux des mouvements sociaux pour comprendre les démarches des acteurs individuels et collectifs à l'origine de la construction de l'accessibilité comme problème public.

³⁴ Cf. en annexe le schéma mettant en correspondance le plan de thèse et la chronologie.

Ensuite, la troisième partie correspondra à la seconde phase, celle de la cristallisation du problème public à travers l'analyse d'un processus d'innovation technologique, les bus à plancher surbaissé, qui joue un rôle primordial dans le développement de l'accessibilité (ch. 8 et 9). Nous nous appuierons sur les analyses de N. Alter et B. Latour pour éclairer la (difficile) diffusion des bus à plancher surbaissé.

Pour finir, nous nous pencherons sur la phase de naturalisation (ch. 10, 11 et 12). Il s'agit du moment correspondant à l'adoption et à la diffusion de l'accessibilité à partir du milieu des années 1990. Les notions de référentiels et d'entreprise de morale permettant d'éclairer notre matériau.

1. PREAMBULE METHODOLOGIQUE, LES MATERIAUX DE RECHERCHE

Cette thèse est réalisée dans le cadre d'une Convention industrielle de recherche en entreprise (Cifre)³⁵ effectuée à la Ratp, la Régie des transports parisiens, durant de 2002 à fin 2004. Elle a été l'occasion de mener une observation participante au sein de cette entreprise, dans le domaine de l'accessibilité des transports publics, inscrivant cette recherche dans une démarche empirique.

Nous allons dans un premier temps revenir sur l'intérêt d'une entrée par les transports urbains de voyageurs (1.1).

Puis, il s'agira de rendre compte des conditions de la recherche : nous analyserons les implications de notre position de salariée au sein de la mission accessibilité de la Ratp (1.2). On examinera successivement le secteur et le moment d'enquête, la place et le statut de l'analyste et la nature des données recueillies. Ce sont ces caractéristiques qui m'amènent durant quelques pages, à utiliser le « je » au lieu du « nous » conventionnel afin de mieux faire percevoir l'expérience vécue. Il nous permettra aussi de saisir le « jeu » qui s'est opéré entre l'expérience de terrain et celle de la thèse.

Dans un troisième temps, nous apporterons quelques précisions sur les autres matériaux utilisés au cours de cette recherche, principalement des entretiens et du dépouillement de la presse spécialisée (1.3). L'ensemble permet de recueillir les informations nécessaires sur les types d'aménagements réalisés depuis 1975 et l'état

³⁵ Cifre : convention industrielle de formation à la recherche en entreprise. Convention tripartite entre une université, une entreprise et un doctorant sous l'égide de l'Anrt, agence nationale de recherche technologique.

d'esprit qui les a guidés. Nous pouvons à partir de ce travail sur les formes, remonter au sens de l'accessibilité.

1. 1 L'INTERET DES TRANSPORTS URBAINS DE VOYAGEURS

Le choix des transports urbains de voyageurs (Tuv) par rapport à d'autres modes de transport se justifie avant tout par la possibilité d'intégrer comme salariée, sous convention Cifre, une de ces entreprises et de bénéficier d'un accès au terrain facilité. De plus l'entrée par les transports urbains de voyageurs se révèle être très riche. En effet, ils sont proches des habitants et jouent de multiples rôles sociaux en tant que vecteur d'intégration sociale, professionnelle et économique pour nombre de personnes confrontées à des difficultés de déplacement³⁶. Comme le remarque J. P. Orfeuil (Orfeuil, 2004), l'aptitude à la mobilité est devenue une exigence de la société à l'égard de ses membres. En ce sens, les entreprises de ce secteur remplissent une mission de service public³⁷ et sont des acteurs de la Cité. Les transports urbains de voyageurs sont aussi un moyen pour les entreprises de pérenniser leur structure, renouveler et diversifier leur personnel en étant accessibles à de larges bassins d'emploi. Ils ont pour mission de permettre au maximum de public de se déplacer en travaillant sur l'offre (couverture des territoires et des plages horaires), sur la politique tarifaire et les barrières environnementales. Ils sont au carrefour des espaces sociaux dans lesquels les individus sont amenés à se rendre. En étant un lieu de passage et un élément indispensable à l'intégration, ils représentent donc un terrain idéal pour analyser la mise en place des politiques d'accessibilité. D'autant plus que les entreprises de transports urbains de voyageurs sont tenues de composer avec les spécificités de leur territoire, ce qui permet d'appréhender l'accessibilité des véhicules, des bâtiments et de l'espace public tout en tenant compte d'une multitude d'acteurs dans et hors de l'entreprise (Autorités Organisatrices, collectivités locales, industriels, exploitants...).

³⁶ Article du supplément emploi de Libération daté du lundi 7 novembre 2005

³⁷ Appelée *service d'intérêt général* au niveau européen

Nous aborderons le traitement de l'accessibilité physique, sensorielle et cognitive, celle qui permet d'entrer, de sortir et d'utiliser les transports, c'est à dire les moyens, les équipements à disposition des voyageurs pour se déplacer, d'emprunter un moyen de transport collectif (bus, métro...) ou spécialisé (minibus...) sans entrave. Notre recherche porte sur le territoire national, nous ne nous engagerons pas sur des comparaisons avec d'autres pays mais nous utiliserons les informations sur l'accessibilité à l'étranger (Angleterre, Allemagne, Suède, Etats-Unis d'Amérique) dans une logique de mise en perspective. Les critères d'accessibilité valables dans les autres pays nous permettent de mieux mettre en valeur les différences ou les points communs.

Le secteur des transports urbains de voyageurs possède des caractéristiques propres qu'il importe de connaître car elles influencent la prise en charge de l'accessibilité. C'est pourquoi, il est essentiel dans un premier temps de présenter les éléments législatifs et institutionnels régissant ce secteur.

1. 11 LES REPERES LEGISLATIFS ET INSTITUTIONNELS DES TRANSPORTS URBAINS

Dans la deuxième moitié des années 1970, à la suite des chocs pétroliers et de la congestion des centres villes, des changements majeurs interviennent³⁸ L'Etat, les collectivités locales et les exploitants s'accordent tous pour modifier la politique du « tout automobile » trop coûteuse dans les centres villes et peu satisfaisante économiquement et socialement. Le développement des transports en commun devient alors un axe majeur d'action et une véritable politique en leur faveur se met

³⁸ Données 2001-2002. Les autres informations sont issues de l'étude de Beaucire F., 1997, *Les transports publics et la ville*. Coll. Les Essentiels. Milan.

en place³⁹. Des mesures législatives sont alors adoptées pour développer l'attractivité des transports en commun.

La mise en place d'une ressource financière en 1977 (le Versement Transport issu d'une taxe sur la masse salariale des entreprises), prioritairement destinée à financer des investissements et dont les possibilités d'utilisation sont élargies aux charges de fonctionnement, permet un développement rapide des transports urbains de voyageurs. C'est aussi une période où les entreprises innovent en terme d'organisation interne (Offner, 1986). De plus, en 1979, la loi des Transports Publics d'Intérêt Local (Tpil) introduit des dispositions contractuelles pour clarifier les rôles respectifs de l'Etat et des collectivités locales et la définition de différents types de contrats d'exploitation⁴⁰. Par la suite, en 1982, la Loi d'orientation des Transports Intérieurs (Loti) établit de nouvelles bases, pose le principe du droit au transport pour tous, le principe du libre choix de l'usager entre les différents modes de transport et réaffirme la mission de « service public » des transports collectifs urbains, ce qui permet de mettre en place des politiques pour les clientèles non solvables. La Loti et les lois de décentralisation de 1982 et 1983 modifient les répartitions de compétences⁴¹.

Aujourd'hui, l'ensemble des modes de transport à l'intérieur des périmètres de transport urbain est coordonné par une Autorité Organisatrice⁴², dont le rôle est décisif car elle organise le service, en supporte les coûts, détermine les tarifs dans la

³⁹ La situation des transports en commun change radicalement, la relance est spectaculaire. Bonnafous l'illustre par la réorientation des investissements : « *alors qu'en 1970, les investissements de voirie étaient trois fois supérieurs aux investissements de transports collectifs, ils devaient se trouver pratiquement à parité en 1980.* » (Bonnafous, 1991 : i) Des réflexions interdisciplinaires sur les transports se développent en dehors même des cercles des professionnels : les sciences humaines, l'économie... se penchent sur les transports publics.

⁴⁰ Les réseaux de transport en commun passent alors principalement sous contrat de gérance, l'intercommunalité, qui se développe, investit la problématique des transports afin de créer des liens entre les communes... Précédemment, c'étaient surtout des entreprises privées qui géraient les transports urbains de voyageurs (à l'exception notable de la Ratp). L'intervention de l'Etat dans les années 1970, crée des interdépendances entre lui, les collectivités locales et les exploitants. Ces derniers deviennent des relais de l'intervention étatique (Offner, 1986).

⁴¹ La loi n°82-213, dite « loi Defferre », du 2 mars 1982 relative aux droits et libertés des communes, des départements et des régions a posé le principe de la libre administration des collectivités territoriales et les deux lois de 1983 (loi n°83-663 complétant la loi n°83-8 du 7 janvier 1983 relative à la répartition des compétences et des moyens financiers entre les communes, le département, la région et l'Etat). En matière de transport, les grandes liaisons par chemin de fer restent du domaine de l'Etat, alors que les liaisons ferrées régionales relèvent des compétences des régions. Les services d'autobus ruraux et interurbains sont de la responsabilité des départements.

⁴² Structure propre de gestion (généralement constituée d'un regroupement de communes) qui a les pouvoirs d'une collectivité locale pour tout ce qui concerne les transports urbains.

limite du plafond fixé chaque année par l'Etat, elle définit les grandes orientations des politiques de déplacement et de transport et décide également des investissements sur des ressources essentiellement locales⁴³. Les Autorités Organisatrices peuvent être propriétaires de l'ensemble des moyens d'exploitation. C'est généralement le cas dans les grandes agglomérations, les véhicules, les équipements et les installations appartiennent alors à la collectivité locale.

En revanche, l'exploitation des réseaux est confiée à 90% à des entreprises privées⁴⁴ qui ont passé un contrat de délégation de service public⁴⁵ avec les Autorités Organisatrices suite à un appel à concurrence. Sinon, les réseaux sont exploités directement par les collectivités sous le régime de la régie directe, le plus souvent dans les petites villes, ainsi qu'à Marseille. Dans une grande majorité d'agglomérations, l'exploitant agit comme « gestionnaire » : il gère l'ensemble des équipements dont il n'est pas propriétaire et reçoit une rémunération en retour. Le personnel est en général salarié de la société exploitante⁴⁶. Les tarifs ne sont plus représentatifs des coûts⁴⁷.

⁴³ Les Autorités Organisatrices ont leur structure nationale, le Groupement des autorités responsable des transports (Gart). En revanche, malgré le transfert de compétence « transport » à l'Autorité Organisatrice, les communes conservent leurs pouvoirs en matière de circulation et de stationnement.

⁴⁴ En général, ces entreprises privées dépendent de trois groupes majeurs qui se partagent plus de 74% du marché des transports urbains en 2001-2002 : Kéolis, filiale de la SnCF (36% des réseaux et 43% des voyages), Transdev, rattaché à la Caisse des dépôts et consignations (18% des réseaux et 27% des voyages) et Connex-Véolia (ancien éléments du groupe Vivendi Environnement, appelé depuis 2003 Véolia) (20% des réseaux et 20% des voyages).

⁴⁵ Les contrats entre les Autorités Organisatrices et les exploitants spécifient les services à exécuter et répartissent les responsabilités de chacun quant aux risques d'investissement et des charges de fonctionnement. Trois types de convention de délégation de service public se distinguent en fonction de la nature du risque industriel et commercial pris par l'entreprise. 1) la gérance : c'est l'AO qui assume ces deux risques même si l'entreprise peut être intéressée aux résultats. 2) la gestion à prix forfaitaire : c'est l'entreprise qui assume l'essentiel des risques industriels, le risque commercial étant assumé par l'AO ; 3) la compensation financière forfaitaire : les deux types de risques sont essentiellement assumés par l'entreprise à réseau constant, ainsi que dans la limite du service défini et des tarifs fixés par l'AO. Cette dernière verse une compensation forfaitaire à l'entreprise sur la durée du contrat selon ces conditions).

Les contrats, conclus pour une période de plusieurs années et renouvelables, précisent de manière générale : le tracé des lignes à desservir avec l'indication des services à assurer et des horaires, les tarifs, les équipements fournis par chaque partie et les conditions de rémunération de l'exploitant et les dispositions convenues pour l'évolution de cette rémunération. La rémunération touchée par les exploitants se présente sous des formes variées : soit les entreprises privées sont simplement rémunérées pour une prestation de service, tout en étant souvent intéressées aux résultats, soient elles supportent le risque commercial, l'Autorité Organisatrice versant une contribution forfaitaire qui assure l'équilibre prévisionnel d'exploitation.

⁴⁶ Une convention signée par l'Union des transporteurs publics (Utp) et les principales organisations syndicales collectives règle les relations entre employeurs et salariés de la branche.

⁴⁷ « Les exploitants pratiquent des tarifs inférieurs au coût économique du service, appliquant en cela les politiques choisies par les Autorités Organisatrices en vue à la fois de susciter des transferts

La région parisienne a une organisation particulière, placée sous une Autorité Organisatrice géante, le Stif⁴⁸ – syndicat des transports d’Ile-de-France – qui assure notamment la répartition des recettes entre les différents opérateurs en fonction de leur trafic. Sa compétence embrasse toute la Région, à savoir un français sur cinq. La Ratp, la Sncf et quatre vingt treize entreprises privées⁴⁹ y produisent en 2004, près de 45% des kilomètres parcourus par l’ensemble des transports publics français. Dans tous les cas, les Autorités Organisatrices (AO) négocient les contrats de concession et veillent à leur bonne exécution⁵⁰.

Pour étudier ce secteur, nous ancrions nos investigations dans deux entreprises de transports urbains de voyageurs : la Régie autonome des transports parisiens – Ratp et la Société des transports poitevins – la Stp.

modaux en faveur du transport public et d’opérer des transferts sociaux par le jeu de la tarification. Le choix des niveaux de tarifs est ainsi bien souvent guidé plus par des considérations politiques qu’économiques. » (Le Cornec, 1987)

⁴⁸ Le Stif créé sur ordonnance le 7 janvier 1959 et jusqu’en 2005, il réunit l’Etat, la région IDF et les 8 départements sous la présidence du Préfet de Région, préfet de Paris. Il s’appelait STP pour Syndicat des Transports Parisiens jusqu’en 2000. En 2005, la Région est devenue majoritaire au sein du Conseil d’administration du Stif. Il assure trois missions : Premièrement, coordonner l’activité de la Ratp, de la Sncf IdF et des 90 opérateurs privés affiliés à Optile en définissant les conditions générales d’exploitation, en assurant l’équilibre financier du fonctionnement des transports publics (6 milliards d’euros en 2003) en versant chaque année, grâce au Versement Transport (VT) et aux contributions des collectivités publiques, 3,5 milliards d’euros aux transporteurs. Deuxièmement moderniser l’offre en participant aux grands projets d’infrastructure du contrat de plan Etat - Région. Et en cofinçant avec la Région IDF, les équipements améliorant la qualité de service grâce à la moitié (85 millions d’euros par an) du produit des amendes automobiles collectés en IDF. Troisièmement, en faisant réaliser des études et en finançant des expérimentations.

⁴⁹ Optile : Organisation des professionnels des transports en Ile-de-France. Regroupe l’ensemble des entreprises privées, exploitant des lignes régulières inscrites au Plan des transports en Ile-de-France.

⁵⁰ Les AO ont donc dû se doter d’une capacité d’expertise qui leur permette à la fois de prendre des décisions et de contrôler, au mieux de l’intérêt des contribuables, les aspects financiers, techniques et commerciaux de la délégation de service public. Elles peuvent s’appuyer sur les ressources (groupes de travail, centre de documentation, site Internet...) mises à disposition par le Groupement des autorités responsable des transports (Gart).

1. 12 LES DEUX TERRAINS D'ENQUETE RETENUS : LA RATP ET LA STP

Du fait de notre position privilégiée de salariée au sein de la mission accessibilité de la Ratp – Régie autonome des transports parisiens, nous avons choisi d'en faire notre principal terrain d'investigation à travers une observation participante. Pour cette même raison, nous avons ressenti le besoin de faire un détour afin de faciliter la prise de distance et mettre en perspective la situation que nous connaissions de l'intérieur. Pour cela, nous avons fait le choix d'un second terrain, forcément différent du premier puisque la Ratp n'a pas d'équivalent en France et que nous n'y étions pas en observation participante. Nous nous sommes décidée pour la Stp – société des transports poitevins – et son Autorité Organisatrice, la Communauté d'agglomération de Poitiers, en raison de la présence ancienne d'un service de transport spécialisé géré par l'entreprise dès le départ. Cette recherche s'ancre donc dans deux entreprises de transports urbains de voyageurs que sont la Ratp et la Stp. Elles présentent des caractéristiques très différentes mais sont toutes deux des entreprises dynamiques et connues dans le secteur.

○ La Ratp, la plus grande entreprise de transport urbain de voyageurs

Nous nous sommes donc intéressée à la plus grande entreprise de transport urbain de voyageurs en France, la Régie Autonome des Transports Publics (Ratp) car outre le fait que nous avons obtenu la possibilité d'y effectuer notre thèse en Cifre, elle offre un terrain d'observation privilégié pour sa place prépondérante dans le secteur et ses liens avec les politiques du ministère des Transports.

L'entreprise Ratp, de par ses caractéristiques exceptionnelles dans le champ du transport urbain de voyageurs, présente des avantages et des inconvénients. Elle n'est pas représentative des autres réseaux, c'est la première entreprise de transports urbains de voyageurs en France. Ainsi, en 2004, elle couvre l'ensemble du territoire

de Paris et une partie de la banlieue et assure 2 milliards 613 millions de voyages par an⁵¹ et compte plus de 43 000 salariés.

En outre, contrairement aux autres réseaux, l'Etat est représenté dans le conseil d'administration de la Ratp⁵². L'ancienneté de ses réseaux de métro datant de plus d'un siècle pour les plus anciennes stations, sa création en Régie à la fin de la Seconde Guerre Mondiale et bien d'autres éléments (réseau de la capitale, bassin d'emploi couvert...) contribuent également à en faire une entreprise à part dans le paysage des transports urbains. La Ratp est donc une entreprise particulière.

5. La Ratp en chiffre en 2004⁵³

	Métro	Rer	Tramway	Bus	Total Ratp
Nb de lignes	16	2	2	323	
Nb de km en ligne	212 km	115 km	47 km	3 399 km	
Nb de point d'arrêt	381 (dt 297 stations nominales)	67 (66 gares nominales)	38	8 044	
Nb de rames ou de bus	688 rames	343 éléments	48 rames	4 027 bus (sur 22 centres bus)	
Trafic journalier (en millions de voyages)	4,68	1,64	0,14	4,33	10,69
Trafic annuel (en millions de voyages)	1 247,9	400,4	38,7	921,4	2 613,1
Effectifs moyens annuels	9 789 (MTS +MES ⁵⁴)	3 170		13 969	44 352 ⁵⁵

Mais, ces mêmes caractéristiques représentent des atouts dans le cadre de cette recherche. L'entreprise sert de moteur ou de modèle à certains changements et par ses liens avec l'Etat, elle est sollicitée par ce dernier pour mettre en œuvre des politiques nationales. Le terrain Ratp est alors un lieu privilégié pour étudier des

⁵¹ Ratp, 2004, *Les statistiques annuelles de 2003*, juillet 2004

⁵² L'Etat est actionnaire de la Ratp, il suit le développement de l'entreprise et veille aux équilibres économiques et au fonctionnement des organes de décision, en premier lieu, le Conseil d'administration.

⁵³ Ratp, 2004, *Les statistiques annuelles de 2003*, juillet 2004

⁵⁴ Le métro est scindé en deux pôles : MTS pour Métro, Transport et Services (ce pôle couvre les personnes en lien avec le matériel roulant : conducteurs, encadrement...) et MES pour Métro, Espaces et Services (ce pôle gère le personnel des stations : commerciaux, encadrement...)

⁵⁵ En dehors des quatre réseaux de transport inclus dans le pôle «Service aux voyageurs » (qui comprend en plus le «commercial», la «sécurité»...), il y a aussi les pôles «Industriel» (dont la /*maintenance des espaces et des matériels roulants), «contrôle de gestion», «Développement et politique de la ville», «Présidence». Un organigramme de l'entreprise en 2003 est présent dans les annexes.

politiques nationales⁵⁶. La Ratp possède une puissance de recherche et d'action qu'aucune autre entreprise de transport en France n'atteint. Il est donc intéressant de repérer comment elle les utilise en matière d'accessibilité, dans quelle direction et si cela aboutit à des situations identiques ou différentes de celles des réseaux de province.

○ La Société des transports poitevins, un réseau représentatif du secteur

Nous avons choisi de nous intéresser à une seconde entreprise située en province. Nous avons retenu le réseau de la Communauté d'Agglomération de Poitiers⁵⁷ (Cap), la Société des Transports Poitevins (Stp) pour plusieurs raisons. D'un côté, l'entreprise est représentative des autres réseaux de province pour les agglomérations de plus de 100 000 habitants, avec ses 16 lignes couvrant 235 kilomètres, comptant 1012 points d'arrêt et transportant 12,8 millions de voyageurs en 2003⁵⁸. Ces éléments ainsi que le nombre de salariés (305 salariés), de véhicules (118 véhicules) et de kilomètres parcourus (4 977 547 km en 2003)⁵⁹ en font un réseau de taille moyenne mais dont les résultats d'exploitation sont au-dessus de la moyenne. Par ailleurs, la Stp, créé en 1889, est un réseau de province dynamique, ayant connu un fort développement dans les années 1970 et 1980 grâce à un investissement important des collectivités). Il est très proche de nombreux autres réseaux français qui ont bénéficié des mêmes conditions.

Toutefois en dehors de ces éléments communs à la majorité des réseaux de province, il présente certaines caractéristiques spécifiques. Tout d'abord, il fait partie de l'Association pour la Gestion Indépendante des Réseaux de transport public (Agir)

⁵⁶ Par exemple, la Ratp est mise à contribution pour servir de terrain d'expérimentation à la politique des emplois jeunes. Cantet FL., 2005, *Les jeunes à l'épreuve des emplois de médiation sociale*. Thèse de doctorat de sociologie sous la direction de F. Piotet, Laboratoire Georges Friedmann, université Paris 1 – Panthéon -Sorbonne.

⁵⁷ La Cap est composée de douze communes représentant 130 710 habitants (dont 87 012 pour la seule ville de Poitiers), elle est l'Autorité Organisatrice des transports (AO)

⁵⁸ 12,8 millions de voyages par an soit 98 voyages par habitant et par an (la moyenne nationale en 2002 est de 69 voyages par habitant sur les réseaux de plus de 100 000 habitants (hors Ile-de-France)

⁵⁹ soit 38 kilomètres par habitants et par an (la moyenne nationale en 2002 est de 27 km par habitant sur les réseaux de plus de 100 000 habitants (hors Ile-de-France))

qui regroupe 10% des entreprises de France⁶⁰. Deuxièmement, le réseau de la Stp entretient des liens privilégiés avec son Autorité Organisatrice représentée par la Communauté d'Agglomération de Poitiers (Cap). En effet, le réseau bénéficie d'une stabilité importante : il a eu le même Directeur entre 1985 et 2003 (M Hughes Fulchiron) et le même Président du Conseil d'administration depuis 1977 en la personne du maire de Poitiers (M Jacques Santrot), Président de la Cap. Troisièmement, dès la fin des années 1970, la Stp est un des premiers réseaux à mettre en place et à gérer directement un transport spécialisé pour les personnes handicapées et âgées dans des conditions proches de celles du réseau de bus urbains. Ainsi avec la Stp, nous avons un réseau représentatif du secteur et en même temps un réseau qui s'est démarqué par sa politique et par une stabilité qui permet d'étudier une politique en dehors de changements de direction (d'entreprise ou de municipalité).

Il ne s'agit pas de faire une comparaison de ces deux réseaux mais de repérer d'éventuelles similitudes malgré les différences de structure et de mieux mettre en exergue des tendances semblables. Sur chacun de ces deux terrains, nous avons réalisé des investigations diverses pour recueillir des matériaux permettant de nourrir nos hypothèses. C'est ce que nous nous proposons de présenter dans les deux points suivants. Le premier aborde une spécificité de notre recherche : l'observation participante (1.2) et le suivant traite des autres matériaux : les entretiens et différentes sources écrites (1.3).

⁶⁰ L'association Agir est liée par des accords de coopération et d'assistance avec la Ratp (Des ingénieurs de la Ratp participent à des groupes de travail et apportent des compétences pouvant faire défaut aux petites entreprises, par exemple pour répondre à des appels d'offre).

1. 2 L'IMPORTANCE DE L'OBSERVATION

PARTICIPANTE

Ma recherche s'inscrit donc dans le cadre d'une convention industrielle de formation à la recherche en entreprise (Cifre). De ce fait, je suis rattachée d'une part à l'université à travers le laboratoire Georges Friedmann de l'Université Paris 1 – Panthéon - Sorbonne⁶¹ et d'autre part, à l'entreprise d'accueil, à savoir, la Ratp. Je suis alors étudiante et salariée. Ce dernier statut a une influence dans l'approche mise en œuvre car je suis alors chargée de mission au sein de la Mission accessibilité de la Ratp tout en conduisant mes recherches pour la thèse. Ce point aborde les incidences de mon implication au sein de la Ratp

La mission accessibilité de la Ratp est en charge du développement de l'accessibilité des réseaux Ratp (Métro, bus, Rer et tramways). A mon arrivée, en septembre 2001, le responsable, Pierre Leloup, me confie la politique de l'accessibilité des bus⁶². A cette date, la structure n'a pas un an et compte peu de monde⁶³ La mission est donc une petite structure, très familiale et accueillante (nous partageons les naissances, les anniversaires, les mariages...) dans laquelle j'ai immédiatement trouvé ma place. En janvier 2004, cette « famille » est bouleversée par le décès après une longue maladie de Pierre Leloup, le responsable de la mission, par ailleurs mon tuteur en entreprise. Laurent Méret, Délégué général de l'entité Espace de transport et Intermodalité (Eti)

⁶¹ Le laboratoire Georges Friedmann, dirigé par Madame la Professeur Françoise Piotet, est composé d'une cinquantaine de personnes (professeurs, enseignants chercheurs...) dont une vingtaine de doctorants Le laboratoire, en tant qu'Unité Mixte de Recherche (Umr 8593) est rattaché d'une part à l'Université Paris 1 Sorbonne et d'autre part au Centre National de la Recherche Scientifique (Cnrs).

⁶² Elle consiste à définir ses critères, à la mettre en œuvre, en faire le suivi et l'évaluation, par exemple à effectuer le suivi de l'ouverture des lignes, de la fréquentation, de la qualité, à définir des conditions d'ouverture en accessibilité partielle, à construire de l'information voyageurs...

⁶³ A mon arrivée, elle est composée de deux personnes, le responsable, et son assistante (Dominique Destan). Début 2002, un nouvel agent nous rejoint (Michel David) et en octobre 2003 arrive une dernière personne (Céline Godefroy) pour prendre en charge une partie des dossiers dont jusqu'alors j'avais la charge.

à laquelle la mission est rattachée, devient mon nouveau tuteur d'entreprise. Puis, un nouveau responsable arrive en mai 2004 (Jean-François Costella). Le décès de Pierre Leloup coïncide avec l'inscription de l'accessibilité dans les priorités de l'entreprise, c'est alors que les attentes de la Ratp à l'égard de ma recherche augmentent..

1. 21 L'IMPLICATION AU SEIN DE LA MISSION

Différents éléments vont se cumuler pour aboutir à une implication totale de ma part aux activités menées par la mission.

D'une part, les actions entreprises en son sein sont très souvent associées à une charge émotionnelle forte. Le côté humain est toujours très prégnant tant au niveau du fonctionnement de l'équipe que du public auquel sont destinées les aménagements. La petite équipe est soudée car ses membres sont amenés à partager des expériences intenses (trois jours continus de salons, enjeux autour de certains projets...) et à soutenir, en interne comme en externe, la politique d'accessibilité. C'est alors que le mot « mission » se rapproche le plus de son origine religieuse. La charge émotionnelle est aussi liée au fait que les aménagements sont destinés à des personnes que nous sommes amenées à rencontrer, à côtoyer. Tous les membres de l'équipe ne peuvent jamais oublier que derrière le travail réalisé, il y a des attentes humaines très fortes.

D'autre part, je débute à la mission par un contrat salarié classique dans lequel l'aspect étude est totalement absent. Il s'agit de faire face à la montée en charge de l'activité de la mission en attendant la signature de la Cifre. Une fois la Cifre signée en décembre 2001, je continue à me considérer plus salariée qu'étudiante, d'autant plus que j'ai déjà été salariée durant les trois années précédentes. Je passe la majeure partie de mon temps à travailler pour la Ratp dans les bureaux de la mission ou sur le terrain (dans les centres bus, à la cartographie...).

Au départ, l'emploi du temps est très formalisé avec une répartition annualisée du temps de travail⁶⁴ mais rapidement les principes sont bouleversés. Finalement, je travaille à temps plein pour l'entreprise jusqu'en mars 2003⁶⁵ pour ensuite, me consacrer en partie à la thèse. Par ailleurs, dès le début, le responsable de la mission me confie des projets à mener à terme, je me sens missionnée, engagée par un contrat moral tacite. Je travaille sur la définition et la mise en œuvre de la politique d'accessibilité des bus et collabore à la définition de la politique globale d'entreprise en matière d'accessibilité. Je suis au cœur de certaines décisions, et encore maintenant, il reste des traces de certaines de mes actions (les pictogrammes d'accessibilité dans les plans géographiques, des dépliants...). Ces responsabilités m'amènent à être rapidement reconnue comme professionnelle (et non pas stagiaire ou étudiante) par les membres de l'équipe, puis par d'autres agents Ratp avec qui je suis amenée à collaborer.

De plus, le responsable de la mission favorise aussi un apprentissage permanent de l'histoire de l'entreprise⁶⁶ et de savoir-faire pratiques⁶⁷. Il peut être identifié comme un membre des «*réseaux porteurs*» pour les praticiens de la sociologie en entreprise selon l'expression d'O. Piriou (Piriou, 2000). Selon cette sociologue, ces réseaux sont composés de cadres à des postes de responsabilité opérationnelle qui reformulent en termes sociologiques les commandes des dirigeants et contribuent à coopter la demande sociologique. Leur sensibilité aux sciences sociales provient de projets antérieurs auxquels participaient des sociologues (réorganisation interne...) ou de formations continues. Mon ancien responsable répond à cette figure : de formation universitaire supérieure (linguistique), cadre supérieur à un poste opérationnel, ayant eu l'occasion de travailler avec des consultants formés à la sociologie des organisations⁶⁸, marié à une sociologue et intéressé par tout apport intellectuel... J'en retire un appui important et une légitimité de fait.

⁶⁴ La première année 75% en entreprise et 25% pour la thèse, la deuxième année, 50/50 et donc la troisième et dernière année 25/75

⁶⁵ En dehors des deux mois de recherches bibliographiques durant l'été 2002, d'une journée mensuelle au laboratoire à l'occasion de séminaire doctoral et de quelques après midi.

⁶⁶ apport d'informations et d'analyses régulières sur les événements survenant au fil du temps, transmission de la « culture maison » à travers la maîtrise du vocabulaire, le récits d'anecdotes...

⁶⁷ conduite de réunion, rédaction de compte rendu, conduite de projet, management...

⁶⁸ Pierre Leloup a participé à des programmes de recherche associant des cadres de l'entreprise et des chercheurs au cours de programmes de réflexion mixtes découlant par exemple des actions du Réseau 2000, vaste réflexion multi directions lancée en 1980 visant à imaginer les transports de l'an 2000.

1. 22 LES IMPLICATIONS DE L'IMPLICATION : LE BESOIN DE DISTANCIATION

Cette période d'observation participante présente des avantages et des inconvénients. Durant tout le temps où je suis en position opérationnelle, j'appréhende l'accessibilité dans sa mise en œuvre, j'acquies une connaissance approfondie, « physique », de l'accessibilité telle que déployée depuis quelques années. Tout cet ensemble contribue à ma connaissance du terrain au sens large : les problématiques liées aux transports, l'histoire de l'entreprise, les enjeux politiques internes, les personnes ressources... L'intérêt majeur de cette expérience est la possibilité de recueillir un matériau très riche : connaissance des différents acteurs, de leurs prises de positions, des difficultés rencontrées, des évolutions, des contradictions, des arguments dans les choix de solutions...

Mais comme le notent F. Piotet et R. Sainsaulieu, être à l'intérieur présente aussi des inconvénients et soulève bien des difficultés (Piotet et al., 1997 : 347). Je suis partie prenante dans la politique d'accessibilité de la Ratp. Je m'identifie entièrement à la Ratp, je suis totalement immergée, imprégnée de la mission. Pour preuve, j'utilise rapidement le « nous » pour parler de la Ratp : « *nous développons actuellement un programme de..., nous faisons tout notre possible pour...* ». Une expérience est particulièrement probante de cet état. Durant l'année 2002, je réalise un premier entretien exploratoire avec une personne d'un réseau de province. A l'époque, je suis très investie dans les activités de la mission Ratp. Au cours de l'entretien, je suis dans l'incapacité de quitter la casquette Ratp, ce qui se traduit par des apports personnels nombreux sur les réalisations de « *mon entreprise* » ! Je n'ai aucun recul sur mon objet, l'implication du départ m'amène à être imprégnée par la conception actuelle de l'accessibilité et à contribuer à sa diffusion. Cette expérience me convainc de la nécessité de prendre du recul avec la mission Ratp avant de réaliser de nouveaux entretiens et d'avancer dans la thèse. Je dissocie alors dans le temps les phases « salariée » et « étudiante ». Ainsi, la thèse n'est pas réalisée en totale concomitance avec mon activité professionnelle. Cette position au sein de l'entreprise m'a amenée à un constant travail de réflexion sur ma « place » en même

temps que je conduisais ma recherche. La reconnaissance du sociologue, mais aussi son indépendance relative, reposent alors sur «*la capacité à administrer la preuve de l'intérêt de l'approche sociologique*» et ce, avec d'autant plus de rigueur qu'il s'adresse à une population qui partage ses connaissances (Piotet et al. 1997 : 347).

La prise de recul ne commence qu'une fois le temps plein de dix sept mois terminé à la mission accessibilité, c'est à dire en mars 2003. A cette date, je démarre effectivement le travail de réflexion pour la thèse. Pour ce faire, je diminue mon temps de travail à la Ratp. Il ne s'agit pas uniquement d'avoir du temps libéré pour avancer la recherche, mais aussi de ne plus être impliquée dans les prises de décisions, de ne plus être partie prenante de la politique d'accessibilité. Je passe alors du temps sur la thèse en dehors de jours de soutien opérationnel à la mission accessibilité (en particulier pour former ma remplaçante, faire face à la charge d'activité lors de la maladie de Pierre Leloup et participer à l'élaboration de la politique d'entreprise au début de l'année 2004). C'est très facile de reprendre la casquette de chargée de mission mais il me faut à chaque fois quelques jours pour redevenir à nouveau étudiante. La séparation des rôles dans le temps est une des solutions pointées par E. Hughes (Hughes, 1960) qui note la difficulté à jouer simultanément les rôles de «*membre*» (qui participe) et «*d'étranger*» (qui observe et qui rend compte). Cet auteur évoque la possibilité de séparer les deux dans le temps afin de remédier à ce problème. Le temps permet en effet de rompre avec l'implication et d'acquérir la distance nécessaire pour rendre compte de l'observation de terrain.

Mais cette temporalité ne suffit pas à prendre du recul, à voir ce que j'ai sous les yeux. J'utilise alors une technique rodée par de nombreux chercheurs en sciences sociales et formalisée par G. Balandier : le détour par un autre terrain. Je pars réaliser un travail classique d'investigation sur un autre réseau de transport en commun, la Société des Transports Poitevins (Stp). Je réalise alors deux campagnes d'entretiens auprès des différents acteurs liés à la mise en accessibilité du réseau (acteurs municipaux, de l'entreprise de transport et des associations). Au cours des entretiens, j'arrive à me sentir plus sociologue que chargée de mission Ratp. En parallèle, il me faut effectuer l'étape de la rupture, dont R. Quivy et L. Campenhoudt donnent la

définition suivante : *«La rupture consiste précisément à rompre avec les préjugés et les fausses évidences qui nous donnent seulement l'illusion de comprendre les choses. La rupture est donc le premier acte constitutif de la démarche scientifique.»* (Quivy & Campenhoudt, 1988 : 15) De plus, cette rupture *«ne peut être effectuée qu'en se référant à un système conceptuel organisé, susceptible d'exprimer la logique que le chercheur suppose être à la base du phénomène.»* (Quivy & Campenhoudt, 1988 : 16) C'est le travail de construction du modèle d'analyse, du cadre conceptuel qui permet d'analyser les matériaux. L'article de V. Boissonnat (Boissonnat, 2003 b) et les écrits de J. Sanchez et de J. F. Ravaud m'aident dans cet exercice en replaçant les choix en matière d'accessibilité dans une conception de l'homme en société. La thèse qui suit est le résultat de l'exercice de prise de distance. Je tente de *«faire dire autre chose au matériau»* que j'ai parfois construit dans le cadre de mes missions à la Ratp. L'idée est de replacer la «norme d'accessibilité» dans son contexte et d'expliquer le processus qui a conduit à sa définition.

Ma place m'a obligée à trouver à la fois une distanciation critique et une capacité de rencontre avec les agents de la Ratp. Il m'a donc fallu concilier en permanence la recherche pure dans l'optique de la thèse et l'action en tant que salariée, soient deux objectifs d'enquêtes diamétralement opposées si on se réfère au schéma proposé par F. Piotet et R. Sainsaulieu (Piotet et al., 1997 : 354, figure37). Ces derniers placent aux deux extrêmes d'un axe horizontal la recherche et l'action comme deux objectifs d'intervention. Ils associent la recherche fondamentale à un effort de théorisation alors que l'action, quant à elle, ne peut se passer de description et d'analyse de situation. J'ai donc été amenée à réaliser deux «travail» différents, ce qui a parfois amené des confusions comme le révéleront peut être certaines parties de cette thèse.

En plus des matériaux découlant de mon expérience de praticienne de l'accessibilité et de lectures sociologiques, j'ai également utilisé des sources orales et écrites.

1. 3 LES AUTRES MATERIAUX DE LA RECHERCHE

Dans ces deux entreprises et auprès de leurs partenaires, j'ai réalisé des entretiens avec des personnes ayant participé à la mise en place et/ou à l'application de la politique étudiée. Par ailleurs, j'ai également collecté en grand nombre des sources écrites en dépouillant de façon systématique plusieurs journaux spécialisés sur les thèmes du transport, du handicap et de la ville. Chacune de ces sources apportent des informations qui complètent celles obtenues par observations et par entretiens (type d'accessibilité, normes en vigueur depuis 1975). Le croisement de ces sources orales et écrites permet par recoupement de reconstituer des événements. Les interviews permettent de décoder l'action des décideurs et de hiérarchiser la masse d'information collectée lors du dépouillement de la presse et des textes divers et de repérer la pénétration ou la résistance à la norme d'accessibilité dans l'esprit des acteurs.

1. 31 LES TEMOIGNAGES ORAUX

A travers les entretiens, il s'agit de repérer comment les acteurs se positionnent par rapport à l'accessibilité en partant de leurs activités et de la façon dont ils la perçoivent. Nous avons réalisé quatre vingt six entretiens⁶⁹, aussi bien dans les entreprises de transport qu'auprès de leurs partenaires dans le cadre de trois

⁶⁹ Tous les interlocuteurs ont accepté d'être enregistré à l'exception d'un. Quelques entretiens n'ont pourtant pas été sauvegardés sur bandes audio soit pour des raisons techniques de magnétophone (erreur de manipulation ou panne) soit pour cause d'environnement trop bruyant (travaux dans la pièce d'à côté par exemple). Certaines personnes ont été interrogées à deux, voire trois reprises et à deux occasions, un deuxième interlocuteur s'est joint au premier. Se référer en annexe « Liste des entretiens ».

campagnes d'entretiens (deux campagnes à Poitiers en 2003 et une campagne en Région Parisienne en 2004)⁷⁰. J'assurais mes interlocuteurs de l'anonymat, ce qui m'a conduit à coder les entretiens lorsque je les cite dans la thèse en indiquant, à la place du nom, la date de l'entretien et la fonction actuelle et/ou passée de l'interlocuteur⁷¹. Bien sûr ceux qui connaissent le dossier, une quinzaine de personnes environ, n'hésiteront guère au jeu des attributions, mais ce dévoilement est de peu d'importance d'autant plus que certains ont eu l'occasion de discuter les résultats au cours de la thèse. Pour les autres, l'anonymat redevient presque complet. En revanche, j'ai gardé en clair le nom des personnalités politiques et des personnes morales importantes comme les Ministres ou certains cadres dirigeants d'entreprises ou de collectivités locales (à la Ratp, à la Stp, à la municipalité de Poitiers, chez Renault Véhicule Industriel...).

J'ai conduit des entretiens compréhensifs (d'une à deux heures) durant lesquels je demandais à mon interlocuteur de me parler d'accessibilité : ce qu'il faisait en la matière, depuis quand, pour qui, ce qu'il en pensait... afin de recueillir des points de vue contrastés pour repérer la pénétration de la norme. Le choix de cette méthode découle de ma position de praticienne qui faisait que j'étais étiquetée comme « *engagée en matière d'accessibilité* », comme « *une professionnelle de la question* ». Alors, plutôt que d'essayer d'aller à l'encontre de l'étiquette qui m'était attribuée et afin de contrer la production d'un discours normatif, j'ai fait mienne la définition de J.-Cl. Kaufmann : « *l'enquêteur s'engage activement dans les questions pour provoquer l'engagement de l'enquêté* » (Kaufmann, 2003 : 17). J'ai fait preuve d'empathie, de sympathie et de curiosité à l'égard de mes interlocuteurs. De ce fait, l'entretien devenait parfois le lieu d'échange sur les solutions mises en œuvre ou rejetées entre deux professionnels de l'accessibilité. Ces discussions étaient l'occasion de découvrir le système de pensée et d'action de l'enquêté. Ce choix méthodologique permettait d'une part, d'éviter des discours qui risquaient de ne

⁷⁰ Se référer en annexe pour plus d'informations sur les personnes rencontrées

⁷¹ La fonction passée ou actuelle permet de situer plus clairement les propos tenus. Cette méthode est utilisée entre autre par W. Genieys et L. Michel dans leur article sur l'analyse du programme du char Leclerc (Genieys & Michel, 2006).

refléter que l'opinion conventionnelle et d'autre part, de recueillir des opinions et des prises de positions personnelles.

Je n'ai rencontré aucune difficulté à pénétrer sur les deux terrains et à obtenir des entretiens et des documents. Le thème est porteur, les prises de rendez-vous n'ont posé aucune difficulté, l'ensemble des interlocuteurs contactés a accepté de me rencontrer à deux exceptions près⁷². Le thème ne laisse pas indifférent, il amène à des prises de position, à des engagements militants teintés d'affectif ; toutes les personnes rencontrées sont réactives vis à vis de l'accessibilité, soit en exprimant leur opposition, soit en adhérant à l'avancée de l'accessibilité ; Dans ce cas, elles comptent sur ma recherche pour y contribuer.

A la Ratp, en tant qu'agent, j'avais toute latitude pour contacter et rencontrer des « collègues » qui, par notre appartenance commune à la même « maison », me facilitaient la tâche en acceptant de me recevoir. De plus, l'entreprise est habituée à cotoyer des chercheurs et à collaborer à des programmes de recherche⁷³. En extérieur de l'entreprise, le fait de travailler pour la Ratp et/ou d'être connue de nombreux interlocuteurs a facilité mes prises de rendez-vous et l'accès aux documents aussi bien dans les deux entreprises de transport que dans les autres institutions (municipalités, Ministère...). Ainsi, à la Stp, le Directeur a été jusqu'à m'organiser des entretiens avec l'ensemble des représentants syndicaux de l'entreprise et toutes

⁷² Il s'agit de deux agents Ratp qui ne voyaient pas ce qu'ils pouvaient m'apporter de plus que leur collègue déjà rencontré sur le même dossier ou le même service et. Comme je sollicitais l'entretien sur le recueil d'informations « pratiques » sur l'accessibilité et non pas sur leur opinion ou leur avis, je n'ai pas insisté afin que ma démarche garde sa pertinence.

⁷³ Parmi ceux-ci, l'un d'entre eux « Réseau 2000 » repose sur les collaborations avec des chercheurs de nombreuses disciplines qui se concrétisent par la commande d'études et la tenue de groupes de réflexion. Les investigations portent aussi bien sur le fonctionnement de l'entreprise que sur les comportements et les attentes des usagers, les innovations technologiques...

Deux acteurs ont joué un rôle moteur dans les liens entre l'entreprise et les sciences sociales. Il s'agit d'Edith Heurgon et d'Isaac Joseph qui durant des années ont piloté la recherche sociale à la Ratp. La première, Edith Heurgon, Docteur en Mathématiques Appliquées de l'Université de Paris VI. Chevalier dans l'Ordre National du Mérite et de la Légion d'Honneur, a exercé, de 1968 à 2004, diverses fonctions à la RATP dans le domaine de la Recherche, de la Prospective, de la Formation, du Développement territorial, de la Stratégie. Parmi les publications, on peut citer : *Le Service Public: la voie moderne ?*, Cerisy, L'Harmattan 1994 ; *Quand les transports deviennent l'affaire de la cité, parlons-en avec la RATP*, L'Aube 1998 ; *Les métiers de la Ville*, colloque de Cerisy, L'Aube 1999 ; *Expertise, débat public: vers une intelligence collective*, Cerisy, L'Aube 2001...

Le second, sociologue, chercheur associé à la Ratp pendant une vingtaine d'années aux réflexions sur la modernisation de l'entreprise, sur l'aménagement des espaces publics et sur la notion de relation de service. Il est l'auteur d'un ouvrage sur Météor *Les métamorphoses du métro*, une commande de la Mission Prospective de la RATP.

les personnes que nous souhaitions rencontrer, me mettant également à disposition une salle et une personne pour me guider dans les lieux.

L'ensemble de ces entretiens me permet de vérifier des interprétations délicates et de compléter les « non-dit » des sources imprimées. Ces entretiens sont utiles pour recomposer les processus de conception de projets au regard de l'accessibilité (Bus du futur, Météor...) Ils m'ont aussi permis de repérer quelles représentations les interlocuteurs se faisaient de l'accessibilité et des personnes handicapées. Ils permettent d'étudier la pénétration ou la résistance aux nouvelles conceptions en matière d'accessibilité.

○ Quelques entretiens avec des chercheurs

Au cours du travail de recherche, j'ai également ressenti l'intérêt de rencontrer quelques chercheurs spécialistes de l'accessibilité et/ou du handicap ou d'une des théories mobilisées. La première personne que j'ai sollicitée était Isaac Joseph, professeur de sociologie. J'estimais que je devais me présenter à lui du fait de nos proximités : il avait son bureau au sein de l'unité de recherche de la Ratp à laquelle les doctorants en Cifre sont liés, je suis dans la même discipline que lui, la sociologie et dans un sujet proche, puisque lui-même avait réfléchi et écrit à propos de l'accessibilité comme expérience sociale et interactionnelle (Joseph, 2002). Au cours de la rencontre, je lui ai soumis mon angle d'approche et l'esquisse de mes premières hypothèses et il m'a donné des contacts avec une dizaine d'acteurs dans le champ de ma recherche.

Par la suite, une fois le travail de terrain avancé, j'ai sollicité un rendez-vous auprès de J. Sanchez, psychologue social. Directeur de recherche au Centre technique national d'études et de recherche sur le handicap et les incapacités (Ctnerhi), ayant développé une thèse sur « l'accessibilisation » de la société et continuant à travailler sur ce sujet. Il me paraissait opportun que je me présente à lui.

Par ailleurs, j'ai rencontré à deux reprises M. Chauvière, sociologue, Directeur de recherche au Cersa⁷⁴ afin de vérifier la solidité de l'argumentaire du chapitre 2 portant sur la loi de 1975 qu'il a lui même étudiée (Chauvière, 1998 & 2000). Dans le même état d'esprit, j'ai rencontré D. Céfaï, sociologue, Maître de conférence à l'université Paris X Nanterre, spécialiste des théories de mobilisation de l'action collective dont les écrits me permettent d'analyser mon matériau. L'ensemble de ces rencontres m'a permis d'avancer dans ma réflexion.

Les informations issues des entretiens ont été recoupées et complétées par des campagnes de dépouillement exhaustif de la presse spécialisée tant dans le domaine des transports que dans celui du handicap.

1. 32 LE DEPOUILLEMENT EXHAUSTIF DE LA PRESSE SPECIALISEE

En plus des différentes sources présentées précédemment et des lectures sociologiques (dont une grande partie se retrouve en bibliographie), le matériau de recherche est enrichi de différentes sources écrites composées principalement d'un dépouillement de la presse spécialisée (transport et handicap), de rapports d'étude d'organismes et des prises de positions (livre blanc, colloque...). La lecture de ce corpus permet de dater, de préciser et de vérifier les informations et les observations recueillies par ailleurs. Les sources écrites ont été privilégiées pour les deux décennies suivant la publication de la loi du 30 juin 1975. En effet, les représentations de l'accessibilité des années 1970-80 ne pourraient pas être révélées dans des entretiens car si un changement de référentiel a effectivement eu lieu, les acteurs feront référence au nouveau cadre.

⁷⁴ Cersa : centre d'étude et de recherche en sciences administratives

Nous avons choisi de nous concentrer sur la presse spécialisée⁷⁵ et les rapports d'étude pour être plus proche de la (des) politique(s) mise(s) en œuvre. En plus de la lecture de certains articles issus de la presse spécialisée sur les transports portant par exemple sur les caractéristiques des bus, nous avons effectué un dépouillement exhaustif de cinq sources documentaires couvrant la période de 1975 à 2004.

1. *Le journal* « Transport public » (à partir de 1989)
2. *Le journal de la Ratp* « Savoir Faire »
3. *Le journal municipal de Poitiers* « Poitiers magazine »
4. *Le journal de l'Apf* « Faire Face »
5. *Le journal du Gihp* « Plain pied »

Dans les cinq cas, nous étudions la présence du thème de l'accessibilité en général et de l'accessibilité aux transports en particulier. Il s'agit de repérer l'intérêt porté à ces thèmes, les actions réalisées et les propos tenus. Nous retrouvons des prises de positions parfois fortes soit dans des interviews, soit dans des reprises de discours prononcés à l'occasion d'une rencontre publique. L'avantage de ces sources est que les opinions sont alors datées et ne sont pas reconstruites à posteriori comme c'est le cas dans les entretiens portant sur des périodes antérieures.

○ La presse du monde du transport

Pour les transports, nous nous sommes intéressée à la source généraliste ***Transport public (TP)***⁷⁶, la revue de référence des entreprises de transport plutôt qu'aux publications plus spécifiques par modes de transport (La vie du Rail, Bus et cars...). Nous avons commencé le dépouillement systématique à partir de l'année 1989 qui inaugure les années de lutte entre les bus R312 et les bus à plancher surbaissé pour étudier comment le monde des transports a pris position pour l'un ou pour l'autre, puis a suivi la mise en œuvre de l'accessibilité.

⁷⁵ Nous n'avons pas effectué de relevé dans la presse en général alors même qu'elle publie de temps à autre des articles sur l'accessibilité aux transports. D'une part, la période couverte est longue et le dépouillement de la presse quotidienne sur trente ans aurait mobilisé une large partie de nos ressources. D'autre part, nous recherchions plutôt des informations sur la prise en charge de la question par les acteurs impliqués dans l'accessibilité des transports, sachant que cette dernière reflète la prise en charge dans la société en général.

⁷⁶ Ce journal édité par l'Utp existe depuis 1907, il est tiré à 3000 exemplaires environs durant les années 1980 et 1990 et compte 11 numéros par an.

Pour le premier terrain, la Ratp, nous avons effectué un dépouillement exhaustif de 1975 à 2004 de l'ensemble des numéros du journal de la Ratp *Savoir Faire (SF)*⁷⁷, journal trimestriel, à diffusion restreinte en interne (principalement les cadres) mais ouverte sur l'extérieur (de nombreux acteurs du secteur des transports y sont abonnés)⁷⁸. C'est la vitrine de l'entreprise et les articles sont longs et approfondis. Jusque dans le milieu des années 1980 certains présentent une synthèse des comptes rendus des Conseils d'Administration de la Ratp dans la rubrique « nouvelles diverses de la Ratp ».

○ La presse municipale

Pour le second terrain, la Stp, nous nous sommes tournée vers le journal de la ville de Poitiers, *Poitiers Magazine*, car le réseau ne possède pas sa propre publication (en dehors d'un ouvrage sur l'histoire du réseau (Rochereau, 1988)) et la politique transport relève de l'Autorité Organisatrice à savoir la Communauté d'Agglomération de Poitiers (Cap) dans laquelle la municipalité joue un rôle prépondérant. Nous avons dépouillé l'ensemble des numéros depuis 1978, date de lancement du premier journal municipal de Poitiers, *Poitiers avec vous*. Celui-ci change de nom en 1986 pour devenir *Poitiers magazine*. Depuis 2000, le journal compte 10 numéros par an, (ce qui est plus que dans les années passées : entre 2 et 6 par an avant 1984 et 5 par an de 1984 à 2000). La politique de la municipalité et de la Cap y est présentée et valorisée. Nous avons pu repérer la place qu'occupent les transports, l'accessibilité et les personnes handicapées et surtout la relier à une philosophie d'action régulièrement rappelée. Depuis 1998, la Cap possède son propre magazine « Cap'itale », couvrant l'actualité de l'ensemble des communes la composant. Nous l'avons parcourue mais son dépouillement ne couvre qu'une petite partie de notre période d'investigation.

⁷⁷ Ce journal n'a pas toujours porté le même nom au cours du temps, il s'appelait *Information et documentation* jusqu'en décembre 1982, par la suite, il est devenu *Etudes et Projets* jusqu'en décembre 1991 pour prendre le nom de *Savoir-Faire* ensuite.

⁷⁸ Le second journal, *Entre les lignes*, est un mensuel à diffusion interne.

○ La presse du secteur du handicap :

Du côté des associations nationales de personnes handicapées, nos premières recherches nous ont permis d'identifier deux associations particulièrement engagées en matière de transport des personnes handicapées, il s'agit de l'Association des Paralysés de France (Apf) et du Groupement d'Insertion des Personnes Handicapées Physiques (Gihp), deux associations de personnes handicapées physiques. Toutes les deux publient un journal associatif, *Faire face* (FF) pour l'Apf et *Plain pied* (PP) pour le Gihp.

L'Apf est la plus grande association de personnes handicapées en France⁷⁹. Depuis longtemps, elle est un interlocuteur privilégié de l'Etat dans la définition et la mise en œuvre des politiques portant sur le handicap, elle a ainsi participé à l'élaboration de la loi de 1975 comme elle est intervenue dans la nouvelle loi adoptée le 11 février 2005. C'est une association connue, bénéficiant d'une image publique. Bien d'autres associations se préoccupent également des personnes handicapées mais aucune ne s'est investie sur l'accessibilité, en tout cas pas depuis aussi longtemps et de façon aussi importante que l'Apf. Dès son origine, l'association crée son journal ***Faire Face*** pour communiquer, informer et mobiliser ses adhérents

« dans une logique média en direction des personnes handicapées et non pas outil de propagande du siège de l'Apf, et c'est là toute la difficulté du nouveau rédacteur en chef, certains considérant que comme il est payé par l'Apf, il doit être un outil en tout cas pour véhiculer l'avis et les positions de l'association même si indirectement on le fait, la ligne éditoriale n'est pas neutre. Cela reste un outil d'information grand public, ce qui fait son succès. » (Entretien du 14 mai 2004 avec un Conseiller National de l'Apf.)

⁷⁹ L'importance de l'Apf tient de son ancienneté et de son poids (en nombre de salariés, de bénévoles, d'établissements...) dans le secteur du handicap. L'Apf est une association loi 1901, fondée en 1933 et elle est reconnue d'utilité publique depuis 1945. Dès son origine, elle crée son journal «Faire Face». L'association est administrée par un Conseil d'administration de 21 membres avec une direction générale. Le Conseil a créé 6 commissions thématiques dont celle du *cadre de vie* (dont dépend l'accessibilité au transport) et 3 commissions par population (jeunes, parents, groupes d'amitié). Elle est organisée avec un siège central sur Paris, une Direction par région et une délégation dans chaque département (sauf en Outre mer). En 2003, l'Apf compte 97 délégations départementales et gère 92 établissements médico-éducatifs, 65 structures d'accueil pour les adultes et 53 structures de travail adapté. L'Apf c'est plus de 10 000 salariés, principalement dans les établissements, 33 000 adhérents et 25 000 bénévoles..

Nous avons réalisé une étude exhaustive du journal mensuel de l'Apf *Faire face* sur la période qui nous intéresse, 1975-2004, soit environ 350 numéros⁸⁰ Celui-ci est tiré en moyenne à 30 000 exemplaires par mois depuis 1994. Dans les décennies précédentes le tirage était plus important (entre 50 et 70 000 ex) car de très nombreux exemplaires étaient distribués gratuitement, actuellement, le nombre de « gratuits » à diminué.

Une deuxième association, le Gihp, s'est investie dans la problématique du transport des personnes handicapées. Le Gihp est créé en 1964, à Nancy par un collectif d'étudiants handicapés qui fonde en France le premier service de transport adapté pour répondre aux besoins de mobilité des étudiants et professeurs handicapés. Dès 1967, il est reconnu d'utilité publique. En 2002, le Gihp national, regroupe 23 Gihp affiliés à l'échelon régional, départemental ou local, tous indépendants. L'ensemble des Gihp gère 33 services de transports adaptés, intervenant auprès de plus de 20 000 usagers et 8 services d'auxiliaires de vie à domicile pour près de 450 personnes. Les transports spécialisés sont la première raison d'être de l'association qui vise à donner le maximum d'autonomie aux personnes handicapées. C'est cet investissement dans la problématique des transports des personnes handicapées qui nous a incité à lire et dépouiller la publication du Gihp, *Plain pied* qui débute à la fin de l'année 1984 par deux numéros et se poursuit jusqu'en 1999, à raison de 4 numéros par an en moyenne.

En plus de ces dépouillements exhaustifs de journaux, nous recourons aussi à d'autres sources écrites.

- Les autres sources écrites

Au cours de notre travail à la Ratp nous avons accumulé des documents de travail portant sur un point ou un autre de la politique de la Ratp. De plus, à la fin des entretiens, nous sommes souvent repartie avec des documents donnés ou prêtés gracieusement. Ces premières sources écrites nous ont permis d'accéder à un certain

⁸⁰ En comptant 12 numéros par an sur une période de 29 ans, on atteint le chiffre de 348 numéros mais une petite dizaine de numéros étaient manquants dans les deux fonds que nous avons consultés (celui du Cterhi pour la période de 1975 à 1993 et celui de l'Apf de 1993 à 2004).

nombre d'échanges de correspondances, aux états initiaux ou intermédiaires de certains projets et à des éléments chiffrés directement utilisables pour notre analyse.

Nous avons complété ces sources parcellaires et spécifiques par d'autres lectures : les rapports d'étude et les prises de positions.

Les rapports d'étude sont de quatre origines :

- ceux produits « pour » et parfois « par » la Ratp portant sur des tendances de société (vieillesse de la population et répercussions sur les transports, attentes de la société...), sur des grands projets (autobus du futur des années 80, le tram et le bus dans la ville...) ou présentant la politique à venir
- ceux de la Délégation ministérielle à l'accessibilité créée en 2000 (bilan annuel de l'avancée de l'accessibilité en France)
- ceux du Colitrah⁸¹ (rapport annuel d'activité exposant parfois l'avancée de l'accessibilité comme des réflexions en cours en matière de choix)
- et enfin ceux du Centre Etude et de recherche sur les Transports et l'Urbanisme (Certu), conçus pour la plupart comme des guides techniques.

Ces rapports témoignent de projets ou d'états successifs de la pensée des « techniciens ». L'intérêt pour ces travaux « *se justifie par le fait que, dans le domaine très technique de l'aménagement et des transports, l'essentiel des contenus des décisions est élaboré par les « techniciens»* » (Larroque, Margairaz & Zembri, 2002 : 15). Ils reflètent les débats qui ont souvent lieu en amont de décisions importantes même s'il n'y a pas toujours de lien direct de causes à effets. Les prises de position sont aussi perceptibles lors des colloques durant lesquels des décideurs (dirigeants d'entreprises, ministres ou délégués ministériels...) prennent la parole en public. L'ensemble de ces documents nous a permis une compréhension des logiques des projets observés.

Voici donc l'essentiel des matériaux alimentant notre recherche reposant sur de l'observation participante à la Ratp, de nombreux entretiens et des sources écrites (dépouillements de la presse spécialisée, rapports...). Ce chapitre méthodologique

⁸¹ Colitrah : Comité de Liaison pour le transport des handicapés

apporte donc des éléments complémentaires à la problématique exposée en introduction. Il nous reste maintenant à entrer dans le vif de l'analyse à travers quatre parties reprenant le processus historique de la politique d'accessibilité en France depuis 1975.

PARTIE I

***DE 1975 A 1989 : LA PREPONDERANCE
D'UNE ACCESSIBILITE SPECIFIQUE
LIEE A LA VISION MEDICALE ET
FONCTIONNELLE DU HANDICAP.***

En juin 1975, après moins de six mois de navette parlementaire, sont adoptées à une large majorité deux lois : celle d'orientation en faveur des personnes handicapées⁸² et celle organisant le secteur des établissements médicaux sociaux⁸³. La première comporte deux articles concernant l'accès à l'espace public et aux transports : l'article 49⁸⁴ traite de l'obligation d'accessibilité aux personnes handicapées des locaux d'habitation et des installations ouvertes au public et l'article 52⁸⁵ prévoit diverses options pour faciliter le déplacement des personnes handicapées⁸⁶. Précédemment, seules quelques mesures tarifaires et de priorité en faveur des invalides de guerre et des invalides civils existaient. Ces deux articles sont le point de départ des politiques de déplacement des personnes handicapées.

Le ministère de l'Action sociale, avec l'aide de la Direction de la population et de l'action sociale, pilote le projet de loi qui institue une nouvelle catégorie d'action : le « handicap », en lieu et place des anciennes notions d'invalidité, d'infirmité et d'inadaptation et crée le groupe des « personnes handicapées ».

Certains politistes à la suite de B. Jobert et P. Muller (Jobert & Muller, 1987), emploient le concept de « référentiel » pour analyser la portée de ces catégories d'action dans la conduite des politiques publiques. Du *référentiel*, nous retenons qu'il « désigne l'ensemble des normes ou images de référence en fonction desquelles sont définis les critères d'intervention de l'Etat ainsi que les objectifs de la politique publique considérée » (Muller, 1994 : 26) et que « c'est en référence à cette image cognitive que les acteurs vont organiser leur perception du système, confronter leurs solutions et définir leurs propositions d'action. » (Muller, 1994 : 42). Comme

⁸² Loi d'orientation n°75-534 du 30 juin 1975 en faveur des personnes handicapées.

⁸³ Loi n° 75-535 du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales

⁸⁴ L'article 49 annonce : « Les dispositions architecturales et aménagements des locaux d'habitation et des installations ouvertes au public, notamment les locaux scolaires, universitaires et de formation, doivent être tels que ces locaux et installations **soient accessibles** aux personnes handicapées. Les modalités de mise en œuvre progressive de ce principe sont définies par voie réglementaire dans un délai de six mois à dater de la promulgation de la présente loi. »

⁸⁵ L'article 52 dit : « Afin de faciliter les déplacements des handicapés, des dispositions sont prises par voie réglementaire **pour adapter** les services de transport collectif ou pour aménager progressivement les normes de construction des véhicules, ainsi que les conditions d'accès à ces véhicules ou encore pour faciliter la création et le fonctionnement de services de transport spécialisés pour les handicapés, ou, à défaut, l'utilisation des véhicules individuels ».

⁸⁶ Les installations ouvertes au public affectées aux services de transport collectif (gares, aéroports, gares maritimes) sont soumises aux dispositions de l'article 49 de la loi, tandis que l'accès aux véhicules proprement dits ressort des dispositions de l'article 52.

l'explique P. Muller, chaque acteur construit un champ cognitif comprenant l'ensemble des informations qu'il juge pertinent, à travers lequel il perçoit le monde. Ce champ cognitif fonctionne comme un filtre sélectionnant certaines informations et en bloquant d'autres de façon à simplifier et à structurer le champ de la décision pour le rendre maîtrisable (Muller, 1994 : 41). Nous chercherons à apporter des précisions sur la conception du handicap qui prévaut à l'époque afin de saisir son rôle dans les mesures envisagées pour le traitement de l'accès aux espaces publics et le déplacement des personnes handicapées.

Au cours de cette première partie, nous allons, dans un premier temps, nous intéresser à la représentation du handicap dans la loi de 1975 (ch. 2). Puis dans un deuxième temps, nous déterminerons son influence sur l'accessibilité mise en œuvre avec la naissance d'un premier type de mobilité, centrée sur des réponses individualisées et spécifiques pour les personnes en fauteuil roulant (ch. 3). Puis dans un troisième temps, nous nous pencherons sur le faible déploiement de ces aménagements spécifiques qui restent prépondérants sur tous les vieux réseaux jusqu'en 1989 (ch. 4).

2. LA LOI DE 1975 VALIDE UNE VISION MEDICALE ET FONCTIONNELLE DU HANDICAP

La loi d'orientation en faveur des personnes handicapées adoptée le 30 juin 1975⁸⁷ marque l'adoption de la notion de « handicap » comme nouveau référentiel de l'action publique. Il remplace et rassemble ceux d'infirmité et d'inadaptation. Plusieurs chercheurs⁸⁸ se sont penchés sur cette nouvelle manière de percevoir la réalité et donc d'agir dessus en recourant à la décomposition de cette notion en quatre niveaux de perception du monde proposée par P. Muller. Nous reprendrons une partie de leurs analyses afin de déterminer et de préciser la conception du handicap qui prédomine à l'époque puisque nous pensons qu'elle joue un rôle dans le type d'accessibilité déployée.

Dans un premier temps, nous nous intéresserons à cette loi d'orientation en faveur des personnes handicapées comme l'aboutissement de l'institutionnalisation de la notion globale du handicap. Nous montrerons, en nous appuyant sur les propos de J.F. Ravaud, que le handicap est construit sur une perception médicale (déficiences physiques, mentales, sensorielles...) et fonctionnelle (la personne ne marche pas, ne comprend pas, ne voit pas...) (Ravaud, 1999). Il s'agit d'une vision individuelle (centrée sur l'individu) empreinte de la notion d'invalidité : le handicap est le résultat d'un déficit ou d'une carence inhérente à la personne qui l'empêche d'accomplir certaines fonctions ou activités sociales.

⁸⁷ Loi d'orientation n°75-534 du 30 juin 1975 en faveur des personnes handicapées.

⁸⁸ Michel Chauvière, Patrick Guyot, François Chapiereau...

Dans un deuxième temps, nous nous pencherons sur la réception de cette loi auprès des différents acteurs concernés. Nous verrons que la vision médicale et fonctionnelle du handicap semble partagée par les grandes associations de personnes handicapées qui ont participé à l'élaboration de la loi. Seules quelques petites associations (non gestionnaires) émettent des critiques, parfois très violentes car à leurs yeux, cette loi crée de la ségrégation à l'égard des personnes handicapées. En ce sens, elles s'opposent aux mesures de discrimination positive mises en place par la loi. Ces critiques illustrent des tensions à propos du référentiel du handicap institutionnalisé à l'occasion de la loi mais elles ne seront entendues et reprises que des années plus tard.

2. 1 L'ADOPTION D'UN NOUVEAU REFERENTIEL :

« LE HANDICAP »

A partir de la fin des années 1960, les termes « handicap » « handicapés » et « personnes handicapées » percent pour désigner une grande partie des personnes précédemment prises en charge dans deux secteurs d'intervention de l'action publique. Le premier secteur concerne les personnes ayant des déficiences physiques ou sensorielles appelées « les infirmes » ou « les invalides » et le second s'adresse aux enfants et aux adolescents en échec dans le système scolaire, appelés « les inadaptés ». Deux rapports, celui de François Bloch Lainé⁸⁹ et celui de René Lenoir⁹⁰, jouent un rôle important dans ce processus. Ils préfigurent et préparent la loi d'orientation de 1975. Après un rapide point historique sur la prédominance des termes infirmité, invalidité et inadaptation, nous examinerons la notion de handicap dans le rapport de François Bloch Lainé et dans l'ouvrage de René Lenoir, puis dans la loi de 1975 afin de montrer les liens qui perdurent avec la notion d'invalidité.

2. 11 A L'ORIGINE, TROIS NOTIONS, L'INFIRMITE, L'INVALIDITE ET L'INADAPTATION, DELIMITENT DEUX POPULATIONS

Le recours au terme « handicap » n'est devenu fréquent qu'à partir des années 1970. Précédemment, trois termes prédominent pour désigner les populations qui ont été rassemblées sous ce nouveau terme : l'infirmité et l'invalidité d'une part, et l'inadaptation de l'autre.

⁸⁹ Bloch Lainé, 1967, *Etude du problème général de l'inadaptation des personnes handicapées*, 72p.

⁹⁰ Lenoir R., 1974, *Les exclus : un français sur dix* Ed. du Seuil, 143p. + annexes pp. 144-171

Au départ, les notions d'infirmité⁹¹ et d'invalidité⁹² servent à désigner, de manière la plus générique qui soit, le fait que dans toute société se rencontrent des individus diminués par une atteinte du corps et/ou de l'esprit. La prise en charge de ces personnes a évolué au cours des siècles : de la charité chrétienne à la perspective assurantielle actuelle, les pouvoirs publics vont tenter de fournir un minimum social à ces populations. Au cours du XIX^es et du début du XX^es., les politiques françaises de l'invalidité se sont développées sur plusieurs plans à travers des régimes sociaux construits selon l'origine de l'invalidité : régime général, accidentés du travail, invalides de guerre.

Le Code civil du 21 mars 1804 instaure un régime de droit commun dans lequel sont posés les trois principes qui définissent une victime : un dommage, le fait extérieur qui cause du dommage et le responsable de ce fait (Chapireau, 1988 : 612).

L'article 1382 : « Tout fait quelconque de l'homme qui cause un dommage à autrui, oblige celui par la faute duquel il est arrivé à le réparer », l'article 1383 : « Chacun est responsable du dommage qu'il a causé non seulement par son fait, mais encore par sa négligence ou son imprudence. » et l'article 1384 : « On est responsable du dommage que l'on cause par son propre fait, mais encore de celui qui est causé par le fait des personnes dont on doit répondre et des choses qu'on a sous sa garde. »

En cas de dommage corporel, le tribunal mesure le taux d'incapacité par référence à un sujet comparable mais indemne et fixe la réparation financière.

En parallèle, les accidents du travail sont à l'origine de nombreuses infirmités et invalidités. Ils ont longtemps relevé de la législation générale, c'est à dire que la

⁹¹ **Infirme** : adj. D'après le latin de l'ancien français *enferm* ou *enferme* « faible, malade » (v. 1050), attesté jusqu'au XVI^es. et aboutissement du latin classique *infirmus* « faible », physiquement et moralement. **Infirmité** : n.f. [...] le nom vieilli pour « indisposition sérieuse, maladie habituelle » (v. 1380) s'est employé de l'époque classique jusqu'au XIX^es. pour « faiblesse physique » (1413) et pour « caractère faible (de l'homme) » (1564). Le sens moderne, « maladie, accident, faiblesse qui rend infirme » est relevé chez Malherbe (av. 1628). (Rey A., 1992, *Dictionnaire historique de la langue française*. Le Robert. Pp 1023)

⁹² **Valide** : adj. est emprunté (1528) au latin classique *validus* « fort », « bien portant » et « efficace », dérivé de *valere* (→ valoir). L'adjectif conserve le sens du latin (1528) en parlant des personnes en bonne santé, d'où la substantivation en *un valide* (1693). **Invalide** : adj. et n. est emprunté au latin classique *invalidus*, de *in-* et *validus*. Le mot s'applique à une personne infirme (1515, adj.) et s'est employé en parlant de choses non valides, comme terme de droit. Le nom se dit notamment (1678) d'un militaire que l'âge ou les blessures rendent incapable de servir et, plus largement, d'une personne qu'une infirmité empêche de travailler (1718). **Invalidité** : n.f. est vieilli en droit (1521), désignant couramment l'état d'une personne infirme (av. 1856, Proudhon) d'où, en matières d'assurances et d'assurances sociales, *pension d'invalidité*. (Rey A., 1992, *Dictionnaire historique de la langue française*. Le Robert. Pp 2212)

victime devait apporter devant les tribunaux la preuve de la faute de l'employeur. Le militantisme syndical permet de les inscrire dans une perspective assurantielle et solidaire⁹³. La loi du 9 avril 1898 substitue la notion de risque à celle de faute et marque le point de départ à la fois de l'assurance sociale et du droit du travail. Les employeurs peuvent alors souscrire des assurances contre ce risque jusqu'à ce que la loi du 30 octobre 1946 intègre cette assurance dans la Sécurité Sociale. Des barèmes d'évaluation médicale sont établis en référence à « *un travailleur moyen ayant un âge moyen, exerçant un métier exigeant des capacités moyennes* ». « *Cette nouvelle donne sociale va s'adosser d'une part à un recours nécessaire à l'Etat, devenu « providence », quelles que soient les formes de ses institutions providentielles, et d'autre part, à une normalisation fondée sur une définition d'esprit et de type statistique et probabiliste. La norme n'y est plus un idéal mais l'expression d'une moyenne qui n'indique ni un maxi, ni un minimum mais se réfère à un type social* » (Stiker, 1996 : 312). Cette problématique va transformer le regard sur l'infirmité et l'anormalité. « *Il ne s'agit plus d'affirmer un principe juridique et théorique d'égalité des droits, mais de tenter une égalisation des chances, de mettre en route des procédures, des pratiques discriminatoires de correction, d'adaptation, de compensation, des détours plus ou moins longs sur la voie d'un retour à la normalité* » (Stiker, 1996 : 313).

Dans un autre secteur, le premier régime militaire est annoncé par la loi du 2 août 1790 et appliqué après les lois des 11 et 18 avril 1831. C'est la réparation que la loi fixe comme moyen pour rétablir la justice. « *La réparation instituée par le Code des pensions militaires découle uniquement de l'atteinte anatomopathologique, indépendamment de tout dommage professionnel, moral, etc. et elle est acquise dès lors que cette atteinte est imputable au service* » (Chapireau, 1988 : 612-613). Des barèmes d'évaluation médicale sont établis et mis à jour en fonction de l'évolution de la médecine. Puis, le nombre de blessés, suite à la Première Guerre Mondiale, joue un rôle crucial dans le développement de la prise en charge de l'infirmité contractée en servant la Nation. Deux types de réponses se mettent en place : les pensions

⁹³ Viet V. et Ruffat M., 1999, *Le choix de la prévention*, éd. Economica ; Ewald F., 1986, *L'Etat providence*. Ed. Grasset, Paris. 608p ; Ewald F., 1996, *Histoire de l'Etat providence. Les origines de la solidarité*. Paris, Librairie générale française. 371p. ; Crom J.P. (ss. dir.), 1998, *Deux siècles de droit du travail. L'histoire par les lois* Les Editions de l'Atelier, 287p.

d'invalidité, d'une part et le reclassement professionnel, de l'autre. Ces dispositions vont dans le même sens que celles mises en place pour les accidents du travail. Des écoles de reclassement professionnel ou de rééducation professionnelle se développent. Les termes utilisés expriment l'orientation des actions entreprises : reclassement, rééducation, réadaptation ou réhabilitation (anglo-saxon), réinsertion et réintégration.

A la fin de la Seconde Guerre Mondiale, la sécurité sociale est créée et avec elle le régime général dans lequel l'invalidité associe dans sa définition des données médicales (lésions invalidantes, état général...), des données sociales (capacité de travail, de gain, marché du travail...) et des données administratives (expiration de la période d'assurance maladie) (Chapireau, 1988 : 614). L'enjeu est de permettre aux malades d'être réhabilités.

A partir du milieu du XX^es, la population des tuberculeux qui ne meurent plus autant de la maladie s'inscrit aussi dans cette logique de réadaptation et de réinsertion et vient s'ajouter aux invalides et aux accidentés. Ces trois sous-ensembles forment une partie de la population des « infirmes », des « invalides ». L'invalidité se réfère toujours à des séquelles physiques.

En parallèle, au XX^es. la notion « d'enfance inadaptée »⁹⁴ s'élabore sous l'égide de l'Education nationale qui entreprend une normalisation progressive de l'école et de ses niveaux. Son action aboutit à mettre en relief tous les enfants et adolescents qui, pour une raison ou une autre, ne s'adaptent pas à ses standards et sont considérés comme « inadaptés ». Il s'agit d'un terme proposé par le Conseil Technique de l'enfance déficiente ou en danger moral, en 1944 pour désigner « *l'ensemble des enfants ou adolescents ayant besoin de mesures différentes de celles prévues pour la majorité des autres jeunes, dans l'objectif de les ramener à une vie normale* »⁹⁵. Ce champ concerne les enfants et les adolescents considérés comme non assimilables par les structures primaires de socialisation (famille, école et apprentissage). Il s'agit aussi bien de jeunes délinquants que d'enfants ayant des faiblesses intellectuelles. Là aussi, en contrepoint de l'exclusion créée par la mise en place de niveau minimum et

⁹⁴ **Inadaptation** : n.f. apparaît dans les dictionnaires en 1931 et se spécialise en psychologie, où il correspond à *inadapté*. (Rey A., 1992, *Dictionnaire historique de la langue française*. Le Robert : 20)

⁹⁵ cité par Chapireau, 1988 : 615

la sélection associée, se développe la préoccupation de réintégrer ces publics par des filières spécifiques chargées de les rééduquer (Stiker, 1996). Préparés dès la fin de la Troisième République, formalisés durant les périodes de forte étatisation⁹⁶ (Vichy, puis la Libération), la notion d'enfance inadaptée et son corollaire, la notion de rééducation, ont marqué durant plusieurs décennies l'action sociale publique. Trois ministères coopèrent sur cette question socio-éducative à savoir la Justice, l'Education nationale et les Affaires sociales. Des associations, telle l'Unapei (Union Nationale des amis et parents d'enfants inadaptés), prennent le relais de l'Etat durant la Quatrième République. « *Passée la guerre, nous sommes dans la période de reconstruction, ce qui rend possible l'utopie rééducative, dans une visée réintégrative* » (Chauvière, 1998 : 132). La prise en charge est éducative, individualisée, temporaire, d'abord exclusivement en institution puis, dans certains cas, en milieu naturel. Les intervenants se professionnalisent avec des formations d'éducateurs et de rééducateurs.

Ainsi, deux grands secteurs d'intervention publique coexistent, l'un pour les populations identifiées par des déficiences physiques d'origines diverses (accidents du travail, guerres et maladies) dénommées « infirmes » et « invalides » et l'autre, pour les enfants et adolescents repérés pour leurs déficiences (intellectuelles ou/et de discipline) qui sont appelés les « inadaptés ». A partir des années 1970, ces deux secteurs vont être petit à petit regroupés (tout au moins en grande partie) dans un nouveau secteur identifié par un terme naissant, le handicap⁹⁷, qui sera utilisé à différentes reprises avant d'être instituée par la loi du 30 juin 1975.

⁹⁶ Chauvière M., 1987 [1980], *Enfance inadaptée, l'héritage de Vichy* Ed. ouvrières.

⁹⁷ Aux Etats-Unis le terme « handicap » apparaît dès le début du XX^e siècle, il est utilisé en lien avec les conséquences de l'industrialisation et les propos des articles portent sur le reclassement des personnes handicapées.

2. 12 DEUX RAPPORTS CONTRIBUENT A L'INTRODUCTION DE LA NOTION DE « HANDICAP »

En 1957, le terme « handicap » apparaît une première fois dans la loi à propos du reclassement des « travailleurs handicapés »⁹⁸. Dix ans plus tard, le rapport Bloch-Lainé⁹⁹, réalisé à la demande du Président de la République, par un groupe d'experts¹⁰⁰ reprend ce terme. Selon trois chercheurs¹⁰¹ ce rapport a joué un rôle historique « *en validant officiellement le concept de handicap, positivement discriminatoire, par différence avec celui d'inadapté trop incertain, mais aussi en l'arrachant à l'invalidité héritée des deux grandes guerres et à l'incurabilité, ce référentiel négatif courant dans le monde hospitalier* » (Chauvière, 2000c : 398). Par la suite, d'autres écrits participeront également à populariser le terme, en particulier l'ouvrage de René Lenoir, *Les exclus : un français sur dix*¹⁰².

Malgré les incertitudes cognitives liées à la délimitation de la catégorie « handicapé », le terme « handicap » est introduit et légitimé pour ses commodités pratiques. Les auteurs du rapport Bloch-Lainé en donnent en introduction une définition qui modifie le secteur d'intervention (Chauvière, 1998) et recouvre les deux secteurs précédents (les infirmes et les inadaptés) :

« *Sont inadaptés à la société dont ils font partie, les enfants, les adolescents et les adultes qui, pour des raisons diverses, plus ou moins graves, éprouvent des difficultés, plus ou moins grandes, à être et à agir comme les autres [...]* » (Bloch-Lainé, 1967).

⁹⁸ Loi n°57-1223 du 23 novembre 1957 : « *est considéré comme travailleur handicapé, au sens de la présente section, toute personne dont les possibilités d'obtenir ou de conserver un emploi sont effectivement réduites par suite d'une insuffisance ou d'une diminution de ses capacités physiques et mentales.* »

⁹⁹ Le rapport est connu sous cette appellation mais son titre exact est « Etude du problème général de l'inadaptation des personnes handicapées », il comporte 72 pages et est accompagné en annexe de sept rapports spécialisés de 643 pages en tout. Ce rapport n'est pas l'opinion d'une personne mais la somme de réflexion d'une équipe d'une petite dizaine de personnes.

¹⁰⁰ Ce sont des experts opérant notamment au Plan

¹⁰¹ Chapireau, 1988 ; Chauvière, 1998, Guyot, 2000...

¹⁰² Lenoir R., 1974, *Les exclus : un français sur dix*. Ed. du Seuil, 143p. + annexes pp. 144-171

Les raisons peuvent être médicales, sociales, économiques. Les auteurs du rapport n'hésitent pas à aborder les difficultés et les incertitudes de délimitation issues de la catégorie de l'inadaptation :

« L'inadaptation ainsi définie de façon très large, est un phénomène aux limites incertaines, qui englobe des cas disparates. Le terme est cependant commode pour regrouper, motiver et orienter les mesures qui sont à prendre, en leur donnant un même titre, un même objectif, un même objet : assurer à ceux dont il s'agit un maximum « d'autonomie » compatible avec leur état, afin de les réinsérer dans leur milieu normal, autant qu'il est possible. » (Bloch-Lainé, 1967)

C'est la notion d'inadaptation qui donne un sens et oriente l'action. Mais le but des auteurs est de la modifier :

« Mais il faut bien voir que l'inadaptation n'est, dans chaque cas ou groupe de cas, que la conséquence d'autres faits qui sont les faits importants. » (Bloch-Lainé, 1967)

Ainsi, les rédacteurs introduisent de nouvelles façons de percevoir le groupe et présentent et légitiment une définition des « handicapés » et du handicap comme nouveaux référentiels :

« D'une part, ces enfants et ces adultes sont, à des degrés divers, sous des formes diverses, des « infirmes » au sens le plus étendu et c'est à leurs infirmités, potentielles ou affectives, qu'il convient d'apporter des soins, préventifs ou curatifs ; d'autre part, à la gravité absolue de leur mal, s'ajoute une gravité relative qui dépend du milieu dans lequel ils vivent. On dit qu'ils sont « handicapés » (dans l'acception française du mot, qui n'est pas celle de l'anglais originel, mais qui est assez commode), parce qu'ils subissent, par suite de leur état physique, mental, caractériel, ou de leur situation sociale, des troubles qui constituent pour eux des « handicaps », c'est à dire des faiblesses, des servitudes particulières par rapport à la normale, celle-ci étant définie comme la moyenne des capacités et des chances de la plupart des individus vivant dans la même société. » De plus, « entre handicap et l'inadaptation, les relations de cause à effet varient beaucoup, selon les cas. » (Boch-Lainé, 1967 : 1).

Ainsi, sont handicapées toutes les personnes ayant une infirmité, c'est-à-dire une déficience médicale ou fonctionnelle qui peut être aggravée par des éléments environnementaux, ceux-ci étant un facteur supplémentaire et non primaire. Par

ailleurs, le rapport préconise que les pouvoirs publics pourvoient au financement du secteur et des individus, en lien avec les représentants de ce secteur.

Le rapport effectue la fusion de deux domaines jusqu'alors disjoints : celui de l'infirmité (le secteur de l'invalidité), celui de la déficience intellectuelle (le secteur de l'inadaptation). Pour ce faire, les auteurs du rapport vont modifier l'identité du secteur de l'inadaptation associée à l'idée de rééducation en la remplaçant par le couple handicap / intégration. La notion d'inadaptation qui concernait les enfants et les adolescents, s'applique maintenant également aux adultes. La rupture est d'autant plus forte que la nouvelle catégorie instituée avec le handicap exclut un seul type d'enfants et d'adolescents en difficulté, les délinquants, ceux là même à l'origine du secteur de l'enfance inadaptée.

Dans son livre, René Lenoir définit l'inadaptation¹⁰³ et associe la population concernée au terme de « handicapés » par un jeu de notes de bas de page :

« Le nombre des inadaptés sociaux est difficile à chiffrer (l'annexe I donne le nombre des handicapés par âge et par catégorie). » (Lenoir, 1974 : 14)

Il ne définit pas ce qu'il entend par « handicap » et « handicapés » mais au vu de la définition de l'inadaptation et du contenu des annexes I, ces termes recouvrent les populations précédemment désignées par les termes d'infirmités, d'invalides et d'inadaptés. En effet, l'annexe I intitulée « Estimation de l'effectif des handicapés » comprend trois ensembles de populations : les « dévies mentaux », les « handicapés physiques (déficients moteurs et sensoriels) » et les « personnes âgées invalides ». Or les termes « dévies mentaux » sont remplacés par « handicapés mentaux »¹⁰⁴ et « personnes âgées invalides » par « les handicapés dans la population âgée ... » dans la présentation des tableaux. Il y a utilisation d'un terme pour l'autre sans distinction.

Le livre participe au processus de catégorisation de la population en classant les inadaptés suivant trois catégories datant des années 1944-45 : les inadaptés sociaux, physiques et mentaux. L'auteur ne définit pas plus l'exclusion que le handicap, il les

¹⁰³ « Dire qu'une personne est inadaptée, marginale ou asociale, c'est constater simplement que dans la société industrialisée et urbanisée de la fin du XX^{ème}, cette personne, en raison d'une infirmité physique ou mentale, de son comportement psychologique ou de son absence de formation, est incapable de pourvoir à ses besoins, ou exige des soins constants, ou représente un danger pour autrui, ou se trouve ségrégée soit de son propre fait, soit de celui de la collectivité » (Lenoir, 1974 :10)

¹⁰⁴ « L'estimation totale des handicapés physiques et mentaux dans la population »

aborde d'une manière métaphorique, c'est à dire non constituées administrativement ou scientifiquement. Comme dans le rapport Bloch-Lainé, elles relèvent d'une commodité pratique. Cet ouvrage prend place dans le débat d'idées à propos du contrôle social et de l'exclusion. Il bénéficie d'une diffusion importante tant dans les milieux de l'action sociale qu'auprès de la population en général. L'ouvrage fait l'effet d'une « bombe » : il est le premier à parler d'exclusion à une époque de plein emploi. Nous sommes à la fin des Trente Glorieuses.

L'ensemble de ces idées sera repris dans la loi de 1975 et contribuera à fonder le référentiel du « handicap ».

2. 13 LA LOI DE 1975 INSTITUE LE « HANDICAP » COMME NOUVELLE CATEGORIE D'ACTION PUBLIQUE

Un an après l'ouvrage de R. Lenoir, une loi d'orientation en faveur des personnes handicapées est discutée durant environ un an puis adoptée le 30 juin 1975. Elle leur reconnaît des droits et prévoit un ensemble de mesures pour les concrétiser. Elle entérine une évolution de la société et institutionnalise des pratiques en les amendant. C'est la dernière grande loi sociale du temps de la croissance et de l'Etat providence. Dans un article, Patrick Guyot rappelle les grandes étapes de l'élaboration de la loi¹⁰⁵ (Guyot, 2000 : 255-256).

¹⁰⁵ La préparation du texte occupe une période dont le point de départ peut être fixé au 7 février 1973, date à laquelle Marie Madeleine Dienesch, secrétaire d'Etat à l'Action sociale et à la Réadaptation, présente pour la première fois l'avant projet de loi d'orientation en conseil des ministres. En juin de la même année, ce premier avant projet de loi est communiqué officiellement aux grandes associations de handicapés et de parents d'enfants handicapés afin qu'elles puissent présenter leurs observations au gouvernement. Suite à leurs remarques, deux nouveaux avant projets sont élaborés et à nouveau soumis aux associations (octobre 1973 et 6 février 1974). Dès le 5 avril, le Conseil des ministres l'adopte avant de le déposer à l'Assemblée nationale le 10 mai 1974. Durant cette période, le Comité interministériel pour les personnes handicapées, créé en 1970 et dont René Lenoir est Secrétaire général, se réunit à plusieurs reprises. Les discussions ne débutent à l'Assemblée qu'à la fin de l'année, une fois le nouveau gouvernement mis en place sous la présidence de Valéry Giscard d'Estaing après le décès du Président Georges Pompidou. Simone Weil devient ministre de la Santé et René Lenoir, alors directeur de l'Action sociale devient secrétaire d'Etat à l'Action sociale. Dès le mois de mai 1974, l'activité des associations se renforce : elles se rassemblent de manière formelle en

Cette loi s'intègre dans la politique d'action sociale de l'époque, caractéristique des politiques publiques intégrées de l'Etat providence. Elle repose sur une gestion catégorielle de la population¹⁰⁶ envers «*le mineur et l'adulte handicapés physiques, sensoriels ou mentaux*». Elle s'annonce comme une loi destinée à prévenir et atténuer les handicaps dans leur ensemble. Le but est de gommer le handicap, de faire qu'il n'apparaisse pas et que la vie de chaque personne handicapée soit aussi proche que possible de ce qu'elle serait si elle n'était pas handicapée, cela «*constitue une obligation nationale*» (Loi de 1975, Article I). F. Chapireau rappelle que la loi a été voulue et annoncée comme une législation de l'invalidité (Chapireau, 1988 : 624-625). L'exposé des motifs du projet présente ainsi le problème :

« Pour les handicapés physiques et mentaux, l'origine du handicap peut être diverse. Elle tient soit à une blessure de guerre, soit à un accident ou à une maladie qui atteignent un travailleur mais dont la cause est extra-professionnelle, soit à une infirmité congénitale ou acquise avant l'exercice de toute activité professionnelle ouvrant droit aux prestations de sécurité sociale. A l'heure actuelle, les régimes de réparation présentent des caractères très différents selon que le handicapé se situe dans l'une ou l'autre de ces catégories. Dès lors, deux démarches étaient concevables : soit instaurer immédiatement un régime de protection sociale commun à tous les handicapés quel que soit leur âge et l'origine de leur handicap, soit, en maintenant pour l'essentiel les structures existantes, améliorer par priorité le sort des handicapés les plus défavorisés, tout en

constituant un groupe dit «des 21», composé de 21 associations et organismes représentés par l'Unapei, l'Apajh et l'Apf. Ces représentants présentent des propositions et sont reçus à l'Assemblée par les députés et par le groupe du parti socialiste. Les débats débutent à l'Assemblée nationale le 13 décembre 1974 et la loi est adoptée en première lecture dès le 19, elle est ensuite examinée par le Sénat en avril qui y apporte quelques modifications avant de l'adopter à son tour. Ensuite la navette s'accélère entre les deux instances, avant la promulgation le 30 juin 1975.

¹⁰⁶ En cela, pour Patrick Guyot (Guyot, 2000) le référentiel du handicap n'est pas vraiment un référentiel sectoriel mais un «référentiel sous sectoriel» s'intégrant dans celui de l'action sociale. Néanmoins, le concept de référentiel sectoriel est intéressant pour analyser comment la société se représente et traite le handicap.

Le référentiel d'une politique publique définit la place et le rôle d'un secteur dans la société, il représente le lien entre le rapport global (la société dans son ensemble) et sectoriel (un secteur de cette société), appelé rapport global/sectoriel (RGS). Le référentiel global est «*une représentation globale autour de laquelle vont s'ordonner, se hiérarchiser les différentes représentations sectorielles.*» (Jobert & Muller, 1987 : 65). Il est composé des valeurs et des normes de la société à un moment donné. Le référentiel sectoriel est lui «*une image du secteur, de la discipline ou de la profession. Son premier effet est de baliser les frontières du secteur*» (Muller, 1994 : 48). Les médiateurs assurent «*l'opération de transaction*», ce sont «*les agents qui réalisent la construction du référentiel d'une politique, c'est à dire la création des images cognitives déterminant la perception du problème par les groupes en présence et la définition des solutions appropriées*» (Muller, 1994 : 50).

prévoyant dès à présent un certain nombre de mesures dont bénéficierait l'ensemble des handicapés. C'est la seconde démarche qui a paru s'imposer. »

Ainsi, le premier objectif de cette loi ne concerne pas toutes les invalidités, il s'agit avant tout de créer un régime de protection sociale pour « *les handicapés les plus défavorisés* », c'est à dire ceux exclus des régimes déjà en place (accidents du travail et des invalides de guerre). A cela s'ajoute un second objectif qui vise à mettre en place des mesures propices à l'intégration sociale concernant tous les invalides du fait d'une atteinte organique. Ainsi, le recours au terme handicap recouvre deux sens, le premier désigne les personnes non encore couvertes et le second, toutes les catégories de personnes qui bénéficient d'un régime d'invalidité (y compris le dernier créé par la loi).

Le traitement de la déficience s'institutionnalise donc à partir de réglementations de nature très diverses, qui se sont rajoutées les unes aux autres, tout en restant disjointes (Ebersold, 2000). L'adoption de la notion de « handicap » ne suffit pas à unifier les différentes populations pourtant regroupées sous un même terme « handicapé ». La stratification des régimes de prise en charge selon l'origine de la déficience perdure. *« Les modalités de reconnaissance de la déficience et de soutien aux personnes handicapées engendrent des disparités de traitement qu'attestent les conditions d'octroi des prestations¹⁰⁷. [...] Ces inégalités de traitement sont liées à une perception différentielle de l'altérité selon l'origine de la déficience »* (Ebersold, 2000 : 171). Il y a celles qui relèvent de la responsabilité de la société à l'égard d'un service rendu (les accidentés du travail et les invalides de guerre) et celles qui découlent d'un régime de l'assurance (les invalides civils). Les législateurs n'ont pas choisi de refondre l'ensemble des catégories mais seulement de les rassembler sous une dénomination commune facilitant leur traitement. Tout de même, la loi s'oriente plus vers le principe de l'assurance qui veut que les prestations ne soient pas un droit mais une compensation à la déficience. Les grandes associations de personnes handicapées dont la légitimité découle de la mise en œuvre d'une démarche réadaptative, d'un processus de normalisation de la différence, sont aussi dans cette

¹⁰⁷ « *L'allocation adulte handicapé est soumise à des conditions de nationalité et de ressources, la qualité d'assuré social est requise pour le versement des pensions d'invalidité du régime général, l'attribution des rentes d'accidents du travail est également soumise à la qualité d'assuré social, mais n'est subordonnée à aucune condition de ressources* » (Ebersold, 2000 : 171)

logique, dénonçant celles d'entre elles qui se considèrent comme « assistées » ou « rentières ». En cela, la législation créant la catégorie générique de « handicapé » s'oppose à la figure du rentier social, comme le démontre S. Ebersold (Ebersold, 2000). « *Handicap induit la nécessité de soutenir la citoyenneté quand les conditions objectives de sa mise en œuvre ne sont pas réunies. Nous restons dans l'Esprit du Solidarisme du début de ce siècle [XX^es.], promoteur des notions de quasi contrat et de dette sociale* » (Chauvière, 1998 : 151p).

○ La modélisation du référentiel de la loi de 1975

M. Chauvière dans un article, présente une modélisation du référentiel de la loi de 1975 (Chauvière, 1998 : 137-138). A l'origine de cette législation, on trouve comme médiateurs des hauts fonctionnaires issus du monde administratif et médical. Ils recherchent l'intégration, dans tous les aspects de la vie (travail, famille, école, transport...), d'une population fragilisée pour répondre à l'obligation nationale de solidarité et d'égalité formelle des chances (ce sont les valeurs¹⁰⁸). Ils poursuivent une logique de gestion de population (statut social, administratif et national d'un groupe cible de la naissance à la mort) qu'il convient alors d'identifier.

Les modalités concrètes de l'action (les normes¹⁰⁹ et les algorithmes¹¹⁰) reposent sur une prise en charge éducative et individuelle, sur des allocations et un soutien à l'insertion (qui aboutira avec la loi de 1987 sur l'emploi des personnes handicapées). Ces hauts fonctionnaires utilisent la notion de « handicap » pour appréhender la gestion d'une population, notion floue mais fournissant une clé de lecture simple (l'image¹¹¹). Le changement est particulièrement important concernant le relais de la notion d'inadaptation par la catégorie « handicap ». « *« Handicap » relaie donc la fonction de référentiel sectoriel assurée jusque là par la notion d'inadaptation, dans un rapport nouveau à la dimension globale ou sociétale du problème, si l'on applique ici le critère rapport global /sectoriel (RGS) proposé par B. Jobert et P.*

¹⁰⁸ « Les valeurs sont les représentations les plus fondamentales ».

¹⁰⁹ « Les normes définissent des écarts entre le réel perçu et le réel souhaité. Elles définissent des principes d'action plus que des valeurs. »

¹¹⁰ Les algorithmes sont des relations causales qui expriment une théorie de l'action. Ils s'expriment sous la forme « si ... alors... ».

¹¹¹ Les images sont des vecteurs de sens immédiat.

Muller. Handicap intègre des références, jusque là inusitées, à la citoyenneté des personnes handicapées, pendant qu'inadaptation relevait davantage de l'impératif éducatif partagé par les cléricaux et les laïcs républicains. Le modèle de référence n'est plus le délit, la difficulté psychosociale au statut incertain, ou même la maladie psychique, mais bel et bien l'atteinte organique compliquée de difficultés d'intégration ou d'adaptation plus accessible au nouveau positivisme médical [...] et surtout aux obligations nouvelles de la gestion administrative des populations jusqu'à l'informatisation sociale... » (Chauvière, 2000b : 299). La fusion, dans ce nouveau référentiel sectoriel, de deux notions disjointes dans la politique sociale précédente (l'infirmité et l'inadaptation), implique des changements touchant l'ensemble des valeurs, des hypothèses et des méthodes qui composent une politique publique. La législation de 1975 est l'aboutissement d'un processus d'institutionnalisation « comprise dans les différents sens du terme : l'acte et le moment instituant, l'objet social institué et, de manière générique, l'équipement spécialisé, comme lieu ou l'objet social s'institue et s'institutionnalise, tout à la fois. » (ALTER¹¹², 2000 : 21). La loi d'orientation entérine l'usage du terme « handicap » en tant que nouveau référentiel et une seconde loi, votée en même temps, visant la coordination des institutions sociales et médico-sociales, inscrit matériellement le traitement spécifique de la déficience. C'est ainsi que depuis cette date, « le terme de handicap sert à désigner un champ d'intervention unifié et repérable parmi les politiques sociales. Il a acquis de ce fait une forte visibilité collective. » (ALTER¹¹³, 2000 : 21).

Pour autant, la loi ne définit pas précisément les personnes à qui elle s'applique, dans l'exposé des motifs du projet il est écrit :

« Il convient de souligner d'abord que c'est volontairement que la loi n'a pas donné une définition du handicapé. Une telle définition est en effet largement impossible. » (p4) Et de citer la première phrase du rapport Bloch Lainé « Sont inadaptés à la société dont ils font partie, les enfants, les adolescents et les adultes

¹¹² ALTER : Société pour l'histoire des infirmités, déficiences et handicaps. Association créée en 1989. Cette société a signé un article dans un ouvrage collectif : Barral C., Paterson F., Stiker H.J., Chauvière M. (ss dir.), *L'institution du handicap, le rôle des associations*. Rennes, Presses Universitaires de Rennes, « Des sociétés », pp. 21-27.

¹¹³ Id. association.

qui, pour des raisons diverses plus ou moins graves, éprouvent des difficultés à être et à agir comme les autres. »

Dans une intervention au Sénat le 3 avril 1975, Mme Weil, ministre de la Santé justifie cette décision :

« Le Gouvernement, sur ce point, a choisi une conception très souple et empirique : sera désormais considérée comme handicapée toute personne reconnue comme telle par les commissions départementales [...]. La raison fondamentale de cette option est que la notion de handicap doit rester, si l'on veut précisément éviter des exclusions dans l'avenir, très évolutive et s'adapter aux situations qui pourront se présenter ultérieurement. »

Au delà de ces définitions peu précises, penchons-nous de plus près sur l'image du référentiel pour mieux établir la conception sur laquelle il repose.

2. 14 LE HANDICAP REPOSE SUR UNE PERCEPTION MEDICALE, FONCTIONNELLE ET INDIVIDUELLE

La perspective médicale et fonctionnelle prédomine dans la loi de 1975 et conduit à centrer l'attention sur l'individu et ses déficiences. F. Chapireau l'a mis en évidence dans deux articles dans lesquels il démontre qu'il s'agit en réalité d'une loi sur l'invalidité (Chapireau, 1988).

La loi qui institue le handicap *«est construite au plus près de l'infirmité et de l'invalidité : elle est entièrement appuyée sur une définition du handicap qui tend à se clore sur la personne et non à s'ouvrir sur la situation handicapante ou sur l'interaction entre la personne et la situation.»* (Chapireau, 1988 : 611). Le terme handicap remplace d'autres termes (infirmité, invalidité, inadaptation) mais se rattache toujours aux mêmes phénomènes : dans toute société, il y a des individus diminués par une atteinte du corps et/ou de l'esprit. Lorsqu'on affirme que le référentiel a changé, cela signifie que l'angle d'appréhension de ce phénomène s'est modifié et non pas le phénomène lui-même.

Revenons sur les notions d'invalidité et d'inadaptation afin de mettre en valeur les approches médicales, fonctionnelles et individuelles qui les sous tendent. Dans les quatre régimes de prise en charge de l'invalidité précédant la loi de 1975, l'invalidité correspond à des séquelles physiques peu susceptibles d'évoluer et limitant les capacités des individus. Par exemple, les critères d'évaluation sont médicaux dans les régimes de l'invalidité civile et militaire. Dans le régime général de la sécurité sociale, l'invalidité « *associe dans sa définition des données médicales (lésions invalidantes), des données sociales (capacité de gain, marché du travail) et des données administratives (expiration de la période d'assurance maladie)* » (Chapireau, 1988 : 614). Dans le champ de l'enfance inadaptée, la primauté médicale est aussi présente et « *s'exprime le plus souvent par un travail de rééducation sous direction médicale, c'est à dire un travail centré sur la personne du patient, avec l'appoint plus ou moins important d'un travail sur le petit groupe de vie et sur le groupe familial* » (Chapireau, 1988 : 616).

Selon F. Chapireau un second élément illustre la prégnance médicale : les associations qui se créent regroupent leurs membres par diagnostic ou par ensemble de diagnostics. Le domaine de l'enfance inadaptée est d'abord celui de techniciens comme le prouve la terminologie « *psychopédagogie médico-sociale* » utilisée dans le secteur (Chapireau, 1988 : 616). Toujours dans ce secteur, l'Education nationale construit son dispositif à partir de la notion de déficience intellectuelle reposant sur la théorie de la « *débilité mentale* ». La circulaire ministérielle du 9 février 1978 qui encadre le dispositif des sections d'adaptation précise qu'elles sont mises en place pour des enfants « *qui ont besoin pour un temps d'être retirés de la classe normale qui ne peut et ne doit s'adapter à eux* »¹¹⁴. Les efforts se concentrent sur la personne elle-même.

Déjà, la première fois que le mot « handicapé » avait été inscrit dans la législation en 1957 à propos du reclassement des travailleurs handicapés¹¹⁵, la définition retenue se basait sur l'individu et sur une approche médicale : « *est considéré comme travailleur handicapé, au sens de la présente section, toute personne dont les possibilités d'obtenir ou de conserver un emploi sont effectivement réduites par suite d'une insuffisance ou d'une diminution de ses capacités physiques et mentales.* » II

¹¹⁴ Circulaire ministérielle du 9 février 1978.

¹¹⁵ Loi du 23 novembre 1957

en était de même dans le rapport Bloch-Lainé (Bloch-Lainé, 1967) qui s'inscrivait, comme on l'a vu, dans cette approche médicale et individuelle des problèmes sociaux.

La loi d'orientation de 1975 suit également une approche médicale. « *La notion de personne handicapée tend à se clore sur elle-même (personne handicapée par un handicap personnel) plutôt qu'à s'ouvrir (personne handicapée par une situation handicapante) [...] pour la loi, le handicap est donc d'abord un caractère de la personne et secondairement un caractère de la situation ou du milieu.* » (Chapireau, 1988 : 629-630). Les commissions créées pour évaluer et orienter les personnes sont compétentes pour les mesures personnelles et peuvent agir sur le milieu pour le compte d'une personne uniquement dans la limite d'actions personnalisées.

L'approche individuelle est aussi visible dans les relations que l'Etat dit vouloir entretenir avec les personnes handicapées : « *La prise en charge par la collectivité [...] confère déjà et conférerait plus encore à l'Etat, si elle était accentuée, des droits sur les individus [...] La tutelle publique d'un handicapé doit être personnalisée* » (Bloch-Lainé, 1967). F. Chapireau relève la « *forte préférence donnée aux relations entre pouvoirs publics et individus plutôt qu'aux relations entre pouvoirs publics et milieu, entre milieu et individu* » (Chapireau, 1988 : 623). Le rapport Bloch-Lainé est élaboré sur la conviction qu'il est indispensable de choisir entre l'adaptation de l'individu à la société ou l'adaptation de la société à la diversité des individus, les deux options ne sont pas cumulables. « *Presque toute l'attention se centre sur la personne invalide. Un peu de l'attention se porte sur le milieu (en rapport avec les invalides). A aucun moment l'attention ne considère les processus d'interaction entre la personne et le milieu* » (Chapireau, 1988 : 611).

Ainsi, le terme « handicap », qui va devenir le référentiel institué avec la loi de 1975, se construit autour de la seule notion d'invalidité « *au sens le plus étendu* ». Cette approche imprègne la loi de 1975 centrée sur les individus. Cette loi est d'abord voulue et annoncée comme une législation de l'invalidité. L'exposé des motifs en est une parfaite illustration. La liste dressée de l'origine du handicap ne cite que des raisons médicales et prévoit un régime de protection pour toutes les personnes atteintes dans leur intégrité physique et mentale. M René Lenoir, secrétaire d'Etat,

précise, dans son intervention à l'Assemblée Nationale le 13 décembre 1974, que l'objectif poursuivi est *« de créer un régime fondé sur l'objectif de réinsertion sociale et non sur les causes du handicap »*. Les causes du handicap sont ici entendues comme l'origine de l'invalidité en terme de régime de protection sociale, « accident de travail », « guerre », « naissance », dont relève l'intéressé et non pas comme l'interaction entre une personne et son environnement. Mme Simone Weil, Ministre de la Santé, précise, dans sa déclaration du 3 avril 1975 devant le Sénat, que le projet concerne avant tout la création de régimes de prestations. Elle conclut : *« c'est à un véritable statut du handicapé que l'application de cette loi devrait aboutir »*. Ce sont des personnes médicalement identifiées qui vont en bénéficier, ce qui implique une approche individuelle sur critères médicaux.

Dans son analyse, F. Chapiereau (Chapiereau, 1988 : 626) relève les propos de M Lory qui remarque que l'article 2, portant sur la prévention de la périnatalité, des pathologies cérébrales et la pathologie génétique, soit la prévention des infirmités d'origine héréditaire ou congénitale, ne prend pas en compte la prévention des accidents de travail, la prévention sociale et l'urbanisme... F. Chapiereau analyse cette orientation sur le seul versant organique des troubles en rappelant que la législation tente de combler le retard de la protection sociale des invalides par rapport aux autres (droit du travail et guerre). Nous pouvons aussi y voir une approche du handicap exclusivement médicale. *« L'importance majeure donnée à l'invalidité apporte avec elle une forte tendance à la médicalisation des problèmes sociaux »* (Chapiereau, 1988 : 629). **Le handicap est uni à l'invalidité dans toutes les dispositions de la loi or celle-ci est directement liée à une personne et non à une situation.**

Cette prédominance donnée à l'approche individuelle du handicap semble être partagée par une majorité d'acteurs, en témoigne la quasi unanimité lors des votes à l'Assemblée ou au Parlement et le soutien des grandes associations de personnes handicapées. La loi est perçue comme une avancée sociale pour la prise en charge médico-sociale qu'elle organise. Pourtant des critiques et des oppositions sont formulées durant la phase d'élaboration et après l'adoption de la loi par le parlement. Ces critiques reflètent des tensions dans l'institution du nouveau référentiel.

2. 2 LA RECEPTION DE LA LOI : DES CRITIQUES DE FORME MAIS AUSSI DE FOND

La loi bénéficie d'un relatif consensus au moment de son adoption. A l'Assemblée Nationale le 19 décembre 1974, le texte est approuvé par 409 voix pour, 1 contre et 73 abstentions, et le Sénat l'adopte avec 203 voix pour, aucune contre et 78 absentions en avril 1975. Les navettes seront rapides entre les deux instances et le texte est promulgué dès juin 1975. La politique sociale est alors à son zénith et l'action en faveur des personnes handicapées bénéficie d'une image socialement positive. L'élite politico-administrative a longuement consulté les grandes associations de personnes handicapées reconnues d'utilité publique caractérisées par des activités gestionnaires (gestion d'établissements spécialisés). Elles sont satisfaites de l'esprit et des avancées de la loi malgré quelques regrets d'ordre technique : lenteur de sa mise en œuvre, complexité des décrets et circulaires et ressources insuffisantes. De fait le référentiel est partagé par le plus grand nombre. Pourtant quelques voix, comme par exemple celles des professionnels du secteur et de petites associations, s'élèvent pour le critiquer ou s'y opposer farouchement alors même que cette loi devrait être en leur faveur. M. Chauvière (Chauvière 2000b) relève les controverses qui traversent les débats avant et après l'adoption de la loi tandis que P. Turpin se penche sur les mouvements radicaux qui se sont farouchement opposés à cette loi (Turpin, 2000) et que P. Guyot analyse le rôle des grandes associations (Guyot, 2000).

A partir des matériaux apportés par ces chercheurs et de notre dépouillement de la presse de l'Apf, nous montrerons qu'une partie de ces critiques exprime une opposition à l'orientation médicale et réadaptative de la loi, c'est à dire à l'approche dominante du handicap. Il s'agit de tensions dans le référentiel institutionnalisé par la loi. Celui-ci repose sur un étiquetage de la population, une approche médicale du handicap (traitement de l'atteinte organique), réadaptative et individuelle (la

personne handicapée doit faire l'effort de la réadaptation). L'antagonisme à la loi, incarné par certains mouvements de personnes handicapées et par certains professionnels du nouveau secteur, prend le contre-pied de cette conception. Cette opposition dépasse le fait de n'avoir pas été associé à la préparation, elle concerne le fond de la loi. Celle-ci repose sur des valeurs de solidarité (version presque caritative) quand d'autres acteurs en sont à s'appuyer sur des valeurs de liberté, de droit de l'homme et de choix de vie. C'est un refus partiel ou total de l'approche mise en oeuvre et la proposition d'une autre vision reposant sur une approche plus globale et moins ségrégative. Mais ces nuances ne sont pas prises en compte, **cette conception reste minoritaire et peu construite.**

2. 22 LES GRANDES ASSOCIATIONS SONT PLUTOT SATISFAITES

Parmi l'ensemble des associations de personnes handicapées, quelques-unes se démarquent par leur taille et la reconnaissance d'utilité publique dont elles bénéficient. Il s'agit principalement de l'Association des Paralysés de France (Apf), de l'Union Nationale des Associations de Parents d'Enfants Inadaptés (Unapei) et de l'Association pour le Placement et l'Aide aux Jeunes Handicapés (Apajh). Leur évolution, étudiée par E. Plaisance (Plaisance, 2000), montre une accentuation des activités gestionnaires, les amenant à assurer des missions de service public et à jouer un rôle de partenaire clé de l'Etat. Une partie de leur légitimité découle de ce poids objectif (nombre de personnes prises en charge, nombre de salariés...), complété par un pouvoir symbolique qui les place dans une position de force vis-à-vis du gouvernement. Elles affirment leur légitimité à agir en mettant en avant, soit le fait d'être représentatives des parents d'enfants inadaptés (Unapei), soit le fait d'être compétentes professionnellement en matière d'éducation spécialisée (Apajh). Le volet gestionnaire de leur activité est un des répertoires d'action entendus comme « *les moyens d'agir en commun sur la base d'intérêts partagés* » (Tilly, 1986 : 541) ou comme « *les moyens établis que certains groupes utilisent afin de faire avancer*

ou de défendre leurs intérêts» (Offerlé, 1994 : 104). Elles ont toutes les trois activement participé aux discussions de la loi d'orientation (Guyot, 2000) et sont globalement satisfaites du résultat et de l'esprit de la loi même si elles expriment quelques regrets sur des points techniques.

Ces grandes associations sont devenues des groupes d'intérêt capables de défendre la cause des personnes handicapées devant les pouvoirs publics. Depuis leur création, elles ont réalisé un important travail de délimitation, de légitimation et de représentation du groupe. Cette représentativité constitue un enjeu vital comme l'explique M. Offerlé à propos des groupes d'intérêt qui mobilisent l'adhésion du public : *« Force est de montrer, démontrer, obtenir le label de représentativité qui autorise à parler et à être entendu sinon écouté dans les divers espaces de représentation »* (Offerlé, 1994 : 73). Elles ont eu l'occasion de tester diverses modalités d'action identifiées par Patrick Guyot sous forme de répertoire d'action : publication d'une revue propre, création et gestion d'établissements et de services, structuration locale, contacts institutionnels fréquents avec les élus locaux, les parlementaires, le gouvernement, les partis politiques et les syndicats, courriers aux candidats lors des différentes élections, pétitions, colloques, journées d'étude, campagne pour sensibiliser l'opinion...(Guyot, 2000). En 1974, un an avant l'adoption de la loi, afin de peser encore plus sur le projet de loi, ces trois grandes associations se sont regroupées, à l'initiative de l'Apajh, avec dix huit autres associations de handicapés physiques, sensoriels et mentaux pour former un «groupe des 21 », devenu par la suite le «groupe des 22 », puis «groupe des 24 ». Les membres de ce groupe, représentés par les trois grandes associations, ont travaillé régulièrement ensemble pour discuter de la loi et faire des propositions d'amendements, puis, une fois la loi adoptée, pour en suivre l'application. P. Guyot (Guyot, 2000) montre que les trois principales associations ont développé envers le gouvernement des contacts institutionnels directs, voire personnels relevant du modèle néo-corporatiste¹¹⁶. Il s'agissait de rencontres suivies, de réunions de travail aboutissant à des amendements présentés et soutenus ensuite par le gouvernement.

¹¹⁶ P. Guyot s'appuie sur les trois modèles théoriques définis par F. Wilson : pluraliste, néo-corporatiste et protestataire en fonction des activités des groupes d'intérêt (contacts institutionnels, responsabilités dans la mise en œuvre des mesures, contacts personnels...) (Wilson F., 1983, « Les groupes d'intérêt sous la V^e République, test des trois modèles théoriques de l'interaction entre groupe et gouvernement » *Revue Française de Sciences politiques*, avril 1983 : 220-254).

Elles avaient conscience de l'importance de cette future loi pour l'avenir de ce secteur en construction et savaient que l'effectivité des principes et des mesures annoncés dans une loi d'orientation dépendait de la parution des décrets. Par ailleurs, elles allaient continuer de gérer leurs nombreux établissements, le gouvernement préférant uniquement réguler ce secteur et non le prendre en charge directement. D'où le choix de ce registre d'action qui renforce les contacts institutionnels avec le gouvernement par l'intermédiaire de certains de ses membres et permet un suivi de la loi (Guyot, 2000).

Le premier point de satisfaction de ces grandes associations porte sur l'esprit de la loi et sa philosophie politique auxquels elles adhèrent. Parmi les avancées, l'Apf relève : la solidarité de la nation, la garantie de ressources, la création d'un comité consultatif¹¹⁷ et la considérable avancée sociale que représente la loi de 1975¹¹⁸. Le deuxième point de satisfaction de ces grandes associations vient du fait qu'elles ont été entendues et que leurs idées ont été reprises. L'éditorialiste du journal de l'Apf écrit ainsi « *Nos idées ont pris le pouvoir* »¹¹⁹.

Leur action ne s'est pas arrêtée lors de l'adoption de la loi par l'Assemblée, elle a continué jusqu'au vote au Sénat. Durant quatre mois, l'Apf a proposé des amendements à la Commission des affaires sociales via un élu du groupe socialiste. En 1975, à deux reprises, l'Apf valorise son action et l'efficacité des associations à travers des articles au sein de son journal¹²⁰. Elle se réjouit que certaines idées, qu'elle proposait avec les autres associations, aient été intégrées dans la loi.

« Maintenant que tout est joué, on peut faire le bilan de l'action des associations de handicapés, en particulier celle des trois « grandes », l'Apf, l'Unapei et l'Apajh, qui au nom d'un collectif de 22 organismes les plus représentatifs, ont, depuis plus d'un an, multiplié les rencontres et les démarches afin de proposer un grand nombre d'amendements. Ces amendements ont été étudiés avec le plus grand soin, en tenant compte des remarques et des idées de chacun, ce qui demanda un long travail d'analyse des textes et des synthèses. L'accueil fait à nos

¹¹⁷ FF, n°337, 1978

¹¹⁸ FF, n°381, 1982

¹¹⁹ Lospied C., 1984, «La longue marche de l'Apf pour une législation sociale mieux adaptée» *Réadaptation*, n°315, décembre 1984

¹²⁰ FF, n°299, 1975 et FF, n°304, 1975

propositions fut partout très attentif. Que ce soit chez M Lenoir que nous vîmes plusieurs fois avec les membres de son cabinet, auprès des membres des deux commissions des Affaires sociales de l'Assemblée Nationale et du Sénat, ou auprès de tel ou tel parlementaire, de la majorité ou de l'opposition, nous avons pu discuter au fond de tous les aspects de la loi. Lors des débats, pratiquement toutes nos propositions furent reprises par les uns ou par les autres, certains signalant la qualité de notre travail. »¹²¹

Dans les années suivantes, elle dresse une dizaine de bilans de la loi de 1975 dans son journal. Elle y exprime sa satisfaction sur trois points dont celui de l'accessibilité (ce sera la seule fois que l'Apf abordera cette question entre 1975 et 1985) :

« Les mesures prévues par la loi d'orientation en matière d'accessibilité et de transport devraient donner aux personnes handicapées une plus grande autonomie et permettre une meilleure insertion socio-économique. »¹²²

En revanche, si globalement l'Apf et ses partenaires sont satisfaits par les mesures de la loi, ils soulèvent un certain nombre de points à améliorer : l'appareillage, des aides personnelles et les aides techniques.

Les lacunes relevées par les grandes associations sont souvent d'ordre technique. Elles relèvent par exemple des imperfections dans la démarche de prévention et de dépistage, des manques concernant les soins à apporter aux très jeunes enfants et aux personnes âgées, l'absence ou la prise en charge partielle du remboursement de l'appareillage et des gros frais d'investissement liés aux handicaps et surtout l'absence d'une allocation tierce personne. Cela apparaît dans le journal de l'Apf durant les dix ans qui suivent la loi. Dans les regrets, les auteurs des articles, principalement Claude Lospied, rédacteur de la rubrique juridique du journal *Faire Face*, relèvent la non compensation des surcoûts liés aux handicaps¹²³, les ressources insuffisantes et l'absence d'un revenu identique au Smic¹²⁴. Ce sont les mêmes critiques « techniques » qui sont formulées par le Conseil National Consultatif : retard de l'application et de la mise en œuvre, engorgement des Cdes¹²⁵ et

¹²¹ FF, n°304, 1975

¹²² FF, n°358, 1980

¹²³ FF, n°299, 1975, FF, n°337, 1978,

¹²⁴ FF, n°299, 1975; FF, n°338, 1978,

¹²⁵ Cdes : Commission départementale d'éducation spéciale. Ce sont elles qui orientent les jeunes handicapés.

insuffisances des différentes subventions (Chauvière, 2000b). Ces grandes associations dépassent parfois les critiques « techniques » pour aborder des points plus stratégiques comme l'absence d'ouverture de l'Education nationale à une éducation non discriminatoire, le manque de rigueur dans la recherche médico-sociale (Chauvière, 2000b) ou encore le fait que la notion de libre choix soit rendue impossible¹²⁶, que des décrets dénaturent les mesures de la loi de 1975¹²⁷ et que la volonté politique s'essouffle¹²⁸. Mais ces critiques restent peu nombreuses et le bilan qu'elles tirent de la loi est positif.

A côté de ces grandes associations plutôt satisfaites, d'autres acteurs (associatifs, politiques, institutionnels, professionnels) critiquent la loi, voire s'y opposent et la rejettent. Nous pouvons penser qu'il s'agit de l'expression de tensions à propos du référentiel qui se met en place.

2. 23 D'AUTRES ACTEURS CRITIQUENT, VOIRE S'OPPOSENT A LA LOI : DES TENSIONS DANS LE REFERENTIEL

Quatre ensembles d'acteurs critiques peuvent être distingués : des acteurs politico-administratifs, les professionnels du secteur médico-social, des mouvements radicaux de personnes handicapées et des associations « pragmatiques ». Il y a des débats entre les tenants d'une politique sectorielle et ceux préférant une politique globale, il y a les critiques sur l'ambiguïté de la notion du handicap qui laisse la place à de l'arbitraire, celles sur l'étiquetage que la loi engendre. Il y a aussi l'opposition à la loi et à ses mesures jugées discriminatoires. Tous ces éléments révèlent des tensions sur la conception du handicap.

¹²⁶ FF, n°337, 1978

¹²⁷ FF, n°337, 1978; FF, n°381, 1982,

¹²⁸ FF, n°381, 1982

- Les acteurs politico-administratifs : débat entre politique globale ou sectorielle

Certains acteurs politico-administratifs et deux partis politiques émettent des critiques, mais elles sont ambiguës (Chauvière, 2000b). Ainsi les propos condamnant sans appel la loi de 1975 prononcés par Michel Lory, ancien directeur de la Population et de l'Action sociale au Ministère de la Santé publique entre 1959 et 1965, sont à replacer dans le débat de fond sur la politique sociale qui l'oppose à R. Lenoir, secrétaire d'Etat au moment de l'élaboration de la loi de 1975. Le premier est le défenseur d'une politique sociale globale (Lory, 1975), tandis que le second conduit une politique sociale sectorielle et ciblée, représentée par la loi de 1975 et présentée dans son ouvrage *Les exclus* (Lenoir, 1974).

Par ailleurs, les prises de position des partis d'opposition (Parti Communiste (PC), Parti Socialiste (PS)) sont ambiguës. D'un côté, le Parti communiste dresse un portrait très noir de ces lois mais ne s'y est pas opposé, se contentant de s'abstenir lors du vote :

*« Les lois du 30 juin 1975 sont nocives et dangereuses. [...] » ; « Ces lois mettent en place une centralisation totalitaire et technocratique. Cet autoritarisme latent porte atteinte aux libertés individuelles et collectives, au droit du travail. Elles doivent être abrogées. »*¹²⁹

De l'autre, le Parti socialiste a voté le projet de loi mais se trouve en porte à faux sur certains points, par exemple l'abandon de l'obligation scolaire, l'orientation bureaucratique ou la précarité. Le Parti socialiste déclare :

*« La politique en faveur des handicapés apporte des réponses très partielles. »*¹³⁰

Au niveau local, certaines municipalités gérées par une coalition de gauche critiquent aussi cette loi pourtant approuvée par les instances nationales. C'est le cas de la municipalité de Poitiers, dont un des élus revient sur la loi dans un article du journal municipal consacré aux personnes handicapées. Il en dresse un bilan mitigé trois ans plus tard :

*« [la loi de 1975] reste, à côté d'aspects positifs, ségrégative et à divers égards, contestable voire dangereuse. »*¹³¹

¹²⁹ Prises de position du Parti communiste citées par M. Chauvière (Chauvière, 2000b : 297)

¹³⁰ Prises de position du Parti socialiste citées par M. Chauvière (Chauvière, 2000b : 297)

Dans les reproches, il écrit qu'elle « médicalise », qu'elle sert une « volonté ségrégative du système scolaire »... L'article conclut sur l'action de la municipalité qui doit pallier les carences de l'Etat. Ces critiques sur l'aspect ségrégatif de la loi se retrouvent aussi chez les professionnels du secteur.

○ Les professionnels critiquent l'étiquetage de la population

Les professionnels (salariés travaillant aux côtés des personnes « handicapées » : moniteurs, éducateurs spécialisés, psychologues...) ont plusieurs motifs de mécontentement. Ils ont été largement exclus de la préparation de la loi (à l'époque ils n'étaient pas encore organisés en association ou corporation) élaborée par des cadres administratifs. Mais surtout, ces professionnels reprochent principalement à la législation d'étiqueter des populations, sans espoir de changement car elle ne fait pas la différence entre intermittence et fixité du handicap. Ils critiquent l'ambiguïté du terme handicap dont l'attribution relève de l'arbitraire de commissions. Selon ces professionnels, la loi risque de fabriquer des handicapés par la confusion entre handicap et inadaptation, avec les phénomènes d'étiquetage de plus en plus précoce et de ségrégation associée et elle a tendance à vouloir en faire un travailleur handicapé sans la plénitude de ses droits et devoirs. Les professionnels sont aussi déçus par l'absence de politique de prévention (il y a bien un article mais pas de décret). Par ailleurs, ils estiment que les décrets engendrent un statut d'échec car ils remettent en cause certains droits des personnes handicapées (droit à ne pas être protégé...) et ils font abstraction de la façon dont est vécu le handicap. Rien n'est mis en place pour favoriser les efforts des personnes qui repoussent au maximum les limites qui lui sont imposées. Cette loi fait obstacle au désir de la personne handicapée en bâtissant pour elle un projet éducatif et de travail, elle risque de créer un état d'assistance (Chauvière, 2000b). Ils auraient aimé que la loi laisse une place au choix de vie des personnes. En ce sens, les critiques des professionnels se rapprochent de l'opposition virulente menée par de petites associations radicales de personnes handicapées.

¹³¹ *Poitiers avec vous*, n°3, 1978

○ Des mouvements radicaux refusent une loi qui les ghettoïse

Quelques mouvements de personnes handicapées sont particulièrement hostiles à la loi, entre autre le Mouvement de Défense des Handicapés (Mdh), la Confédération générale des Aveugles, Sourds, Grands Infirmes et Personnes Agées, l'Union des Myopathes de France et le Comité de Lutte des Handicapés (Clh)¹³². Ils se distinguent par leur opposition complète à cette loi, dénonçant la ségrégation qu'elle met en place en étiquetant des individus comme « handicapés ». *« Se positionnant comme des associations ou mouvements dirigés par des handicapés, ils reprochent aux associations dominantes leur paternalisme, les accusant d'agir pour les personnes handicapées en étant contrôlées par des parents d'enfants et d'adultes handicapés et par des professionnels, sans entendre l'expression des personnes handicapées »* (Galli & Ravaud, 2000 : 329).

Ces mouvements « radicaux » se qualifient d'associations de « lutte » et rejettent toutes activités « gestionnaires » qui entrent en concurrence avec le militantisme initial. (Turpin, 1990). P. Turpin explique que le terme « radical » doit être compris dans son acception philosophique, se rapportant à une perception de la société dans laquelle une modification profonde des rapports humains apparaît absolument nécessaire mais sans pour autant être associée à une stratégie révolutionnaire visant à renverser les pouvoirs en place (Turpin, 2000). Ce qualificatif « radical » s'applique aux idéologies véhiculées par les mouvements de 1968 proposant une réflexion globale sur les rapports de chaque être humain avec son environnement, comme l'illustre un des slogans « Le droit à la différence ». S'y ajoutent les pensées inspirées par Michel Foucault de lutte contre toute forme d'enfermement. Ces différents mouvements radicaux, en particulier le Comité de Lutte des Handicapés (Clh), se nourrissent de ces idées et sont donc totalement opposés aux deux lois de 1975 qui visent à « enfermer » les personnes handicapées dans des structures parallèles (centre d'aide par le travail, centre de rééducation...)

¹³² La Confédération générale des aveugles, sourds, grands handicapés et personnes âgées et la Fédération nationale des malades, infirmes et paralysés (Fnmip) sont toutes les deux orientées vers la défense des nouveaux acquis sociaux et représentent un courant pro-syndicaliste. Le Mouvement de défense des handicapés (Mdh) et le Centre des Paralysés Etudiants (Cpe) inscrivent plutôt leur lutte dans celle du prolétariat. Malgré ces différences, ces mouvements vont se rapprocher à certains moments.

assimilées à un système concentrationnaire. Ils se rapprocheront de groupes comme le « Comité action prisonniers » ou « Groupe information asile ». Rappelons qu'étymologiquement, le mot *infirm*, d'après le latin, est une réfection de l'ancien français *enferm* ou *enferme* « faible malade » attesté jusqu'au XVI^e s. et l'aboutissement du latin classique *infirmus* « faible » physiquement et moralement. *Infirmus* est formé de in-privatif et de *firmus* « ferme », « solide et fort ». Actuellement, en français moderne, les mots *infirm* et *ferme* ne sont plus sentis comme apparentés (Dictionnaire Le Robert, 2000). Mais dans l'esprit des législateurs de 1975, les structures spécialisées palliaient les faiblesses des infirmes.

Ces mouvements, en particulier le Comité de lutte des handicapés (Clh), s'opposent aussi aux quêtes annuelles et aux ventes de charité (organisées par des associations comme l'Apf) qui sont perçues comme une forme de mendicité institutionnelle, c'est à dire, un impôt indirect par lequel l'Etat se décharge sur la société et les associations. Pour le Comité de lutte des handicapés (Clh), « *les handicapés déjà marginalisés en raison de leur état se trouvaient disqualifiés et dévalorisés auprès du public par l'image d'assistés que les quêtes donnaient d'eux.* » (Turpin, 2000 : 318) D'où le slogan « *Le droit de vivre ne se mendie pas, il se prend.* »¹³³ et le titre du journal du Clh, les *Handicapés méchants* en opposition avec l'image du « handicapé gentil » sollicitant de l'aide.

Ils s'opposent frontalement au projet de loi, puis à la loi elle-même, en la rejetant et en demandant l'abrogation. « *L'opposition portait en ce sens sur l'éventuelle formation d'un système que ses détracteurs analysaient comme sous tendu par une volonté politique d'exclure* » (Turpin, 2000 : 317). Ils adoptent un mode d'action protestataire selon la typologie de Wilson (Wilson, 1983), ils organisent des manifestations, publient des brochures contenant une analyse critique de la loi d'orientation et de ses décrets. Le collectif national des travailleurs sociaux se joint à eux à l'occasion de l'élaboration et de la diffusion d'une plaquette pour l'abrogation de la loi au motif que cette dernière crée des ghettos et de la ségrégation ; ces différents mouvements refusent les aménagements qui n'intègrent pas les personnes

¹³³ Cité par Guyot 2000 : 272. Source : *Publication du Cachalot*, « Pour l'abrogation de la loi d'orientation dire « en faveur » des personnes handicapées », non daté (1978 ?), 22 p. (Archives de l'Unapei)

handicapées, qui les ghettoïsent. De plus, ils réclament non pas une allocation considérée comme une aumône mais le Smic syndical et la plénitude de leurs droits qui sont amputés, par exemple, en matière de droit du travail. Mais avant tout, ils revendiquent de choisir librement leur vie et s'opposent aux choix imposés par des Commissions départementales d'orientation. Mais ils n'arrivent pas à faire valoir leur point de vue lors des discussions d'élaboration de la loi. Leurs idées commenceront à être reprises partiellement dans les revendications des grandes associations au cours des années 1980-90. Avec le recul, on peut penser qu'ils étaient en avance sur leur temps en défendant des idées qui perceront vingt ans plus tard : choix de vie, intégration, non discrimination...

Ces mouvements radicaux exprimaient les idéaux d'une élite. En effet, la majorité des membres avaient suivi des études au moins jusqu'au baccalauréat, en particulier le Comité de lutte des handicapés (Clh) et le Mouvement de défense des handicapés (Mdh) (Turpin, 2000 : 319). L'ensemble de ces mouvements disparaît avec l'arrivée de la gauche au pouvoir en 1981, à l'exception du Comité de Défense des Handicapés et des Retraités (ancienne Confédération générale des aveugles, sourds, grands handicapés et personnes âgées).

- Des associations pragmatiques revendiquent l'intégration en milieu ordinaire

En dehors des grosses associations gestionnaires et des mouvements radicaux, existent un autre type d'associations, moins intéressées par le débat sur les questions théoriques soulevées par la loi que par l'action concrète pour répondre rapidement aux besoins de leurs adhérents (Galli & Ravaud, 2000). Il s'agit principalement de l'association Vivre debout qui crée des foyers de vie autonome et du Groupement pour l'Insertion des Handicapés Physiques (Gihp) qui développe des foyers de vie, du transport spécialisé... Elles sont toutes créées par des personnes handicapées et s'opposent à la présence de personnes valides dans les organes de décisions, les personnes handicapées devant être décisionnaires des services et non pas seulement bénéficiaires. De même, elles revendiquent toutes les deux l'intégration en milieu ordinaire, en s'opposant à toute forme d'institutionnalisation. Par la suite, à partir des

années 1980, les Gihp se mobilisent aussi sur la gestion des services de vie à domicile, toujours dans l'idée de permettre aux personnes de fonctionner en dehors des institutions et de vivre de façon plus autonome¹³⁴.

L'une d'entre elle, le Gihp, est représentée au sein du Comité Consultatif qui débat de la loi d'orientation, afin d'obtenir des mesures en faveur du transport des personnes handicapées, questions peu abordées par les grandes associations de personnes handicapées qui se concentrent sur d'autres thèmes (création de places en établissements, l'obtention de moyens financiers pour les personnes...)¹³⁵. Les Gihp sont à l'origine de l'article 52. Ils ont fait du transport des personnes handicapées leur priorité car la possibilité de se déplacer représente un des moyens pour développer l'autonomie et l'insertion de leurs adhérents. La création de l'association découle de la mise en place d'un service de transport d'étudiants handicapés sur le campus de Nancy en 1964. Les membres fondateurs s'inscrivent dans une démarche pragmatique visant à mettre en place des services de transport permettant aux adhérents de se déplacer pour leurs divers besoins (formation, emploi mais aussi loisirs, vie sociale).

Ces deux articles sont les seuls avec les articles 12 et 28¹³⁶, à traiter de l'environnement (accès à l'espace de travail, l'espace public, aux transports et à l'emploi) au sein d'une loi visant avant tout à structurer la prise en charge médico-sociale des personnes reconnues «handicapées» (allocation individuelle, création de places dans les établissements...).

¹³⁴ Une autre association, bien plus petite, *Vivre debout*, milite aussi, dans les années 1970, en faveur de la création de foyer de vie autonome. Mais ce type d'action est très minoritaire et ne connaîtra qu'un petit développement en France à partir de la fin des années 1980. Ch. Galli et J-F. Ravaud (Galli & Ravaud, 2000) remarquent que l'action de l'association *Vivre Debout* peut se rapprocher du mouvement nord-américain *Independant Living Movement*, particulièrement développé aux Etats Unis, au Canada et en Europe du nord. *Independant Living* est présenté comme une théorie du mouvement social des personnes handicapées qui oppose les paradigmes de la réadaptation et de la vie autonome. Ils en concluent que l'absence de ce mouvement en France durant cette première période est révélatrice de la conception prédominante du handicap basé sur une approche individuelle et médicale.

¹³⁵ Le journal de l'Apf reflète cet état : différents thèmes sont abordés à de nombreuses reprises tandis que celui de l'accessibilité n'apparaît qu'une seule fois et sous la forme d'un constat « *Un chapitre est consacré à la vie sociale des personnes handicapées. Le projet prévoit à ce propos de rendre accessibles aux handicapés en fauteuil roulant les locaux d'habitation et les installations ouvertes au public.* » FF, n°296, 1974,

¹³⁶ L'article 12 sur l'emploi et le reclassement (professionnel) et l'article 28 sur les crédits nécessaires à l'adaptation des machines, l'aménagement des postes de travail et les accès aux lieux de travail.

Ainsi les critiques à l'égard de la loi sont variées et certaines sont toujours d'actualité mais à l'époque, elles sont minoritaires et la loi est adoptée.

En conclusion, le référentiel de handicap qui est institutionnalisé en 1975 est centré sur les soins médicaux et la réadaptation physique. La loi est guidée par une approche médico-sociale où la personne handicapée identifiée à partir de son invalidité doit faire des efforts pour s'adapter ou se réadapter à la société. C'est particulièrement fort parmi les personnes atteintes de poliomyélite dont le mérite repose sur leur volonté de se tenir debout. On retrouve le modèle de la réadaptation tel que l'a développé H. Stiker (Stiker, 1982 et suivant). Il y a bien quelques voix qui s'élèvent contre une telle approche et un tel traitement des personnes handicapées en revendiquant une conception différente du handicap qui prendrait en compte le rôle de l'environnement et reconnaîtrait le droit aux choix de vie des individus mais elles restent minoritaires et ne percent pas.

Il y a donc un référentiel dominant reposant sur une approche médicale et individuelle du handicap. Or, selon les politistes, le référentiel d'une politique définit les critères d'intervention, les objectifs de la politique et participent à la définition des propositions d'action (Muller, 1994). Il est alors légitime de se demander si les quelques articles qui traitent de l'action sur le milieu, dont les articles 49 et 52, sont aussi abordés selon le référentiel du handicap institué à l'époque. Il ne semble pas au premier abord que ces actions sur le milieu forment une politique autonome de celle du handicap. On peut donc penser que les actions envisagées seront elles aussi guidées par l'approche médicale et individuelle du handicap. L'enjeu des deux chapitres suivants est de vérifier cette hypothèse.

3.LA DEFINITION D'UNE POLITIQUE D'ACCESSIBILITE LIEE A L'APPROCHE INDIVIDUELLE ET MEDICALE DU HANDICAP

L'article 52 de la loi de 1975 préconise deux solutions potentielles pour répondre aux besoins de transport des personnes en fauteuil roulant : la mise en accessibilité des transports en commun et/ou le développement de solutions spécifiques (transports spécialisés, taxis aménagés, aménagements particuliers). La loi ne privilégie aucune des deux options, elle ne les oppose pas, ni ne les présente comme complémentaires. De plus, la loi ne précise pas les répartitions budgétaires qui en découlent, la question du transport pouvant relever d'une prise en charge du secteur « social »¹³⁷ ou du secteur « transport »¹³⁸. Cette double orientation est inscrite dans les décrets d'application de 1978¹³⁹ élaborés à la suite d'un premier rapport interministériel de

¹³⁷ Cette option découlerait d'une première manière de percevoir la question : « *les personnes handicapées doivent en raison de leur état recevoir de la collectivité toutes les aides qui leur permettent [...] de se déplacer* » (Analyse du groupe de travail interministériel d'octobre 1977 : 23). Il appartiendrait alors au ministre de la Santé de prévoir les dispositions nécessaires pour que les personnes aient la capacité financière d'utiliser les transports nécessaires à leur activité professionnelle ou sociale (par exemple une allocation transport).)

¹³⁸ Cette seconde option découlerait d'une autre façon de traiter la question : « *les personnes handicapées doivent pouvoir comme les autres catégories d'usagers trouver, dans le système de transports publics, les services leur permettant d'effectuer tous les déplacements de la vie quotidienne.* » (Analyse du groupe de travail interministériel d'octobre 1977, p23) Dans cette seconde hypothèse, les transports des personnes handicapées seraient soumis à un régime analogue à celui des autres services de transports et donc seraient financés sur le budget « transport » des municipalités.

¹³⁹ L'article 49 est suivi d'un décret le 1er février 1978 (n° 78-109) et d'un arrêté d'application en janvier 1979. L'article 52 est suivi d'un décret le 9 décembre 1978 (n° 78-1167).

1977. Ainsi, le second décret¹⁴⁰, portant sur les installations ouvertes au public déjà existantes et les transports, ouvre deux axes d'action possibles : soit améliorer l'accessibilité des services réguliers de transport public, soit mettre à disposition des personnes handicapées un système de transport «répondant à leur besoin». En conséquence, la loi comme les décrets qui s'ensuivent, laissent une marge de manœuvre importante aux acteurs chargés de définir et de mettre en œuvre les politiques locales. La collectivité ne se fixe pas comme objectif final l'accessibilité des transports en commun, celle-ci n'est qu'une option parmi d'autres. Nous cherchons à déterminer comment est abordée et traitée la question du transport des personnes handicapées durant la décennie qui suit la publication de la loi de 1975.

Dans un premier temps (3.1), nous allons revenir sur les raisons qui conduisent les acteurs des transports publics à prendre en charge la question du handicap. Puis, nous nous intéresserons à la conception du handicap telle qu'elle apparaît dans le secteur des transports à travers différents rapports produits sur la question (3.2). Dans un troisième temps (3.3), nous nous pencherons sur leurs implications dans les solutions préconisées ou écartées. Nous nous intéresserons aux raisons qui conduisent à prôner une double politique avec d'un côté, des solutions spécifiques et parallèles recommandées pour les personnes en fauteuil roulant - contribuant à développer une politique « spécifique » qui reste dans la catégorie « transport des personnes handicapées » - et de l'autre, des solutions « intégrées » qui s'inscrivent dans une perspective plus large d'amélioration de l'accessibilité pour toute la clientèle.

¹⁴⁰ Le deuxième décret date du 9 décembre 1978 (n° 78-1167) et a été publié au JO le 16 décembre 1978). Il couvre les installations ouvertes au public existantes, appartenant à l'Etat, aux collectivités locales et leurs groupements, aux établissements publics à caractère administratif, scientifique et culturel. Il prévoit la mise en place d'un programme d'adaptation progressive suivant la taille des communes. L'accès aux véhicules fait l'objet d'un programme d'aménagement après consultation des transporteurs concernés. *Le décret fixe les mesures destinées à rendre accessibles aux personnes handicapées à mobilité réduite, les installations ouvertes au public existantes appartenant à certaines personnes publiques et soit à améliorer l'accessibilité des services réguliers de transport public, soit de mettre à disposition des personnes handicapées un système de transport **répondant à leur besoin**.*

3. 1 UNE POLITIQUE QUI A DU SENS

Au lendemain de la loi d'orientation de 1975, le secteur des transports, alors en plein essor, se penche sur la question du transport des personnes handicapées car elle prend place dans une démarche de solidarité envers des populations à protéger et permet en outre de réfléchir à des notions de confort des voyageurs.

A partir du milieu des années 1970, les transports publics apparaissent comme la solution aux problèmes de congestion des centres villes et de la crise énergétique. Des mesures législatives sont alors adoptées¹⁴¹. Puis, le renouvellement des équipes municipales en 1977, se traduisant par la percée du Parti Socialiste¹⁴² participe aussi à cette relance des transports urbains de voyageurs. En effet, celui-ci met en œuvre son programme « *Changer la vie* »¹⁴³, de 1972, dans une optique de solidarité et d'équité suivant des principes de maîtrise des sols et de transport pour tous.

« Le gouvernement socialiste reconnaîtra le droit à chacun de se déplacer dans des conditions raisonnables de confort, de durée et de coût pour son travail comme

¹⁴¹ Parmi les nombreuses mesures prises pour développer l'attractivité des transports en commun, il y a la mise en place d'une ressource financière en 1977 (le versement transport issu d'une taxe sur la masse salariale des entreprises), des dispositions contractuelles pour clarifier les rôles respectifs de l'Etat et des collectivités locales et la définition de différents types de contrats d'exploitation en 1979 (La loi des Transports Publics d'Intérêt Local (Tpil)). Par la suite, en 1982, de nouvelles bases sont établies, le caractère social des transports de voyageurs est affirmé, les principes du droit au transport pour tous sont posés ainsi que le libre choix de l'usager entre les différents modes de transport et la mission de « service public » des transports collectifs urbains est réaffirmée (la Loi d'orientation des Transports Intérieurs (Loti) en 1982).

¹⁴² En 1977, lors des élections municipales, 157 conseils municipaux sur les 221 des villes de plus de 30 000 habitants vont être gérés par la gauche. L'évènement marquant de 1977 a été la conquête de nouvelles mairies par la gauche. Sur les 221 communes, 119 étaient dirigées par la droite (BON Frédéric, 1977, « La gauche électorale » in *Esprit*, juin 1977, pp. 103-110). La majorité (de droite) ne conserve que 64 villes après en avoir perdu 59. Le Parti socialiste va gérer 81 villes au lieu de 44 précédemment, le Parti Communiste 72 au lieu de 50 et les radicaux de gauche et les divers 2 (*L'Unité, l'hebdomadaire du PS*, 25 au 31 mars 1977, n°243). Il s'agit de « la vague rose de 1977 ». Celle-ci provoque l'arrivée d'une nouvelle génération d'élus, généralement jeunes. Par exemple, à Poitiers, Jacques Santrot, le nouveau maire, n'a alors que 39 ans. Mais sa carrière politique est déjà longue : vice-président de la Mutualité Nationale Etudiante de France (MNEF) à Poitiers dès 1960. Ces nouveaux élus du Parti socialiste vont s'inspirer du programme politique de 1972.

¹⁴³ Parti socialiste, 1972, *Changer la vie : programme de gouvernement du parti socialiste*. Flammarion, Paris, 249p.

*pour ses autres activités. Il s'efforcera de préserver l'environnement urbain des nuisances liées à l'utilisation des moyens de transport : bruit, pollution, enlaidissement des villes. Il favorisera l'organisation de réseaux de transport en commun au meilleur coût, en fonction du développement harmonieux de la ville et des besoins du citoyen. Tandis que les transports en commun seront ainsi favorisés, la circulation et le stationnement devront être disciplinés par une série de mesures... »*¹⁴⁴

Les transports publics urbains deviennent alors un objet de préoccupation de ces nouvelles équipes pour qui « le droit à la ville » passe par un droit aux transports.

Les transports publics sont un des vecteurs d'intégration sociale et peuvent donc permettre de répondre aux objectifs d'intégration et de solidarité de la Nation envers les personnes handicapées affichés dans la loi de 1975. Cette fonction prend place dans la mission de service public qu'incarnent les transports publics comme le rappelle l'introduction du premier rapport interministériel :

« La mission confiée au groupe de travail doit le conduire à proposer une série de mesures destinées à permettre l'intégration sociale du plus grand nombre de handicapés, en donnant à chacun d'eux les moyens de disposer de toute l'autonomie dont il est capable. » (Rapport interministériel, 1977, p11)

La Ratp développe cette idée dans un rapport de 1982¹⁴⁵ :

*« Se déplacer, c'est l'affirmation de son autonomie et le levier de l'intégration sociale. [...] Au-delà du strict problème fonctionnel d'aller d'un point à un autre, le déplacement pour le handicapé est « signe » et « condition » de l'intégration sociale dont on peut penser qu'elle est le symbole de l'existence même de l'individu. L'importance même de l'enjeu et la pression d'une angoisse certaine vont déterminer les attentes envers le transport et les personnes qui le gèrent mais aussi les formes du discours. [...] Les transports en communs représentent l'accès au monde des valides »*¹⁴⁶

A Poitiers, ce sont ces mêmes objectifs de solidarité et d'équité qui guident l'action de la municipalité afin de garantir un « droit au transport pour tous ».

¹⁴⁴ in Parti socialiste, 1972, *Changer la vie : programme de gouvernement du parti socialiste*. Flammarion, Paris : 142

¹⁴⁵ Ratp, 1982, Le livre blanc « Les personnes handicapées et les transports en Ile-de-France. Constat et propositions », 113p.

¹⁴⁶ Ratp, 1982, Le livre blanc : 6-7

« L'équité de traitement des usagers de transport. L'équité pour toute personne souhaitant utiliser les transports collectifs. [...] C'est donc au nom d'un principe d'équité que l'équipe agissait. C'était vrai pour tout le monde, cela a été vrai pour les personnes âgées, les chômeurs, les personnes sans emploi ou à revenus très modestes. »¹⁴⁷

Ces principes sont exposés dans un des articles du journal municipal qui rappelle l'objectif de la commission districale¹⁴⁸ :

« Notre priorité en matière de transport en commun est d'avoir un vrai service public à la disposition de tous » écrit Christian Lavignotte, son rapporteur. »¹⁴⁹

Les objectifs de solidarité et d'intégration incitent les acteurs du monde du transport à se préoccuper du transport des personnes handicapées.

¹⁴⁷ Entretien du 8 avril 2003, ancien adjoint ville de Poitiers et Cap

¹⁴⁸ « Detricale » correspond à un régime juridique de regroupement de communes « le district ». Il s'agit d'une forme d'agglomération entre Poitiers et les villes alentours.

¹⁴⁹ *Poitiers avec vous*, n°8, de 1979

3. 2 DES TYPOLOGIES DE POPULATIONS GUIDEES PAR L'APPROCHE DU HANDICAP

La mobilisation du secteur des transports se traduit d'abord par la production d'un premier rapport interministériel en octobre 1977, *Les transports au service des handicapés* qui prépare la sortie des décrets d'application. Par la suite, en 1982, la mission parlementaire menée par Geneviève Fraysse Cazalis rend un document d'étape concernant la mise en œuvre des objectifs de la loi de 1975 en matière de transport. Au même moment, la Ratp sort un rapport «*Les personnes handicapées et les transports en Ile-de-France. Constat et propositions* » servant de fil conducteur à sa future politique.

Ces trois documents abordent le transport des personnes handicapées en établissant des taxinomies du public et en cherchant à quantifier le nombre de bénéficiaires potentiels par catégorie. Tous construisent des typologies en deux groupes en fonction de déficiences : d'un côté les personnes qui ne sont pas en fauteuil roulant considérées comme des « handicapés autonomes » ou des « handicapés légers » (dont les personnes aveugles, sourdes...) et de l'autre, celles en fauteuil roulant, considérées comme « lourdement handicapées » ou « non autonomes » du fait de leur incapacité à franchir un obstacle de 15 cm de haut (hauteur classique d'un trottoir). Tous les auteurs considèrent cette inaptitude fonctionnelle comme rédhibitoire. Le découpage des populations en fonction de critères médicaux et toutes les questions de dénombrement qui se posent aux différents acteurs qui travaillent sur le transport des personnes à mobilité réduite (Pmr) montrent que le référentiel du handicap tel qu'il apparaît dans la loi de 1975 est actif dans le secteur des transports. C'est parce que le handicap est envisagé selon un angle médical et fonctionnel que la question des transports est aussi abordée à partir des déficiences de population. Ainsi, les acteurs du monde du transport se concentrent d'abord sur les individus et leurs incapacités et n'envisagent pas d'agir sur l'environnement.

3. 21 POUR LES MINISTÈRES : DES PERSONNES AUTONOMES ET NON AUTONOMES

La création d'un groupe de travail interministériel est une des premières mesures prise par le ministère des Transports suite à la loi de 1975¹⁵⁰. Ce groupe a pour mission de recenser les problèmes posés par le transport des personnes handicapées et d'analyser les solutions possibles ainsi que de préparer les objectifs, le calendrier et les textes réglementaires. Deux ans plus tard, en octobre 1977 le groupe présente son rapport¹⁵¹.

Ce groupe conseille d'aborder le handicap à partir des fonctions exercées pour utiliser tel ou tel mode de transport : la vue, l'ouïe, la mobilité... car pour lui, l'accès à un mode de transport est conditionné «à la faculté de marcher, monter et descendre»¹⁵². Ceux qui ne disposent pas de ces capacités sont considérés comme «non autonomes». Il s'agit des semi-ambulants sévèrement atteints qui peuvent rester debout et se déplacer lentement mais qui ont besoin de l'aide d'une tierce personne pour monter et descendre et des personnes en fauteuil roulant. Les autres, c'est-à-dire tous ceux qui peuvent se déplacer seuls si les barrières ne sont pas trop importantes et si certains aménagements existent (rampes, plates formes élévatrices...), sont considérés comme «autonomes». Dans le rapport de 1977, il est précisé que cette distinction est le fruit d'un travail de concertation avec les associations représentatives de personnes handicapées¹⁵³. Les auteurs estiment que cette approche fonctionnelle «évite de limiter le problème, comme c'est souvent le cas, à la seule catégorie des handicapés physiques les plus gravement atteints et dont le handicap est très apparent (notamment les personnes en fauteuil roulant).»¹⁵⁴

¹⁵⁰ Le secrétaire d'Etat aux Transports, Marcel Cavaillès, en application de l'article 52 de la loi de 1975, créé par décision du 18 août 1975 au sein du Comité des Inspections Générales du Secrétariat d'Etat, un groupe de travail interministériel afin d'engager les travaux nécessaires à la préparation des textes d'application de la loi.

¹⁵¹ Rapport interministériel, 1977, *Les transports au service des handicapés*, oct. 1977

¹⁵² Rapport interministériel : p12

¹⁵³ La concertation ne s'arrête pas à ce rapport, comme l'illustre la présence du ministre des Transports, Charles Fiterman, lors de l'ouverture du congrès du Gihp à Nancy en 1982.

¹⁵⁴ Rapport interministériel : 12

Cette notion d'autonomie existait déjà dans le rapport Bloch Lainé de 1967 ainsi que dans l'article 1^{er} de loi de 1975.

« Assurer à ceux dont il s'agit un maximum « d'autonomie » compatible avec leur état, afin de les réinsérer dans leur milieu normal, autant qu'il est possible. »¹⁵⁵

« L'intégration sociale des handicapés constitue une obligation nationale. Une action concertée [...] doit permettre la mise au point de mesures pour assurer aux personnes handicapées toute l'autonomie dont elles sont capables. »¹⁵⁶

Les auteurs du rapport traduisent la notion d'autonomie par la capacité des personnes à accomplir tous les déplacements nécessaires à une vie sociale.

« Cette autonomie [...] suppose que le handicapé puisse avoir une activité aussi voisine que possible de celle des autres personnes de son âge et donc qu'il soit en mesure d'effectuer tous les déplacements qu'exige la vie en société. »¹⁵⁷

Cette typologie du public est basée sur une approche fonctionnelle du handicap limitée à la mobilité.

Trois ans plus tard, en 1982, délai prévu dans les décrets¹⁵⁸ pour offrir un service aux personnes handicapées, un nouveau rapport national fait le point sur l'avancement de la politique à l'issue d'une mission parlementaire conduite par Geneviève Fraysse-Cazalis¹⁵⁹, députée des Hauts de Seine. L'approche suivie par la mission «Fraysse-Cazalis» est dans la droite ligne du premier rapport ministériel de 1977 pour la similarité entre les deux ensembles de population conçus à partir de déficience fonctionnelle limitée à la marche. Dans le même temps, la Ratp entreprend une vaste réflexion qui repose elle aussi sur la même distinction.

¹⁵⁵ Rapport Bloch-Lainé, 1967

¹⁵⁶ Loi d'orientation, article 1^{er} alinéa 2

¹⁵⁷ Rapport interministériel 1977 : 11

¹⁵⁸ Le deuxième décret prévoit que des programmes d'aménagement de ces services et installations doivent être établis dans un délai de trois ans à compter de la publication du décret du 9 décembre 1979 soit fin 1981.

¹⁵⁹ Le Premier ministre a placé Geneviève Fraysse Cazalis en mission auprès du ministre des Transports, Charles Fiterman pour travailler en concertation avec le ministre de l'Urbanisme et du Logement, Monsieur Quillot, et les membres du Colitrah. Monsieur Fiterman et Monsieur Quillot ont développé leurs projets et ont défini le rôle de Madame Fraysse Cazalis durant une conférence de presse le 8 avril 1982. Dans la lettre de mission, le ministre des Transports expose les principes de la politique en reconnaissant que : « la promotion d'un véritable service public passe par un progrès sensible de l'accessibilité des transports pour les personnes handicapées, d'autant plus que si deux millions de nos concitoyens ont une mobilité réduite, des millions de personnes âgées se heurtent à des obstacles de même nature. » - (Lettre du ministre des Transports).

3. 22 POUR LA RATP : DES HANDICAPES LEGERS ET DES LOURDS

Le ministère des Transports et le Syndicat des Transports Parisiens (futur Stif) demandent à la Ratp de respecter les objectifs inscrits dans la loi et donc de présenter un programme d'actions. La Régie constitue alors un groupe d'études inter-directions¹⁶⁰, en décembre 1978. La Ratp ne se contente pas des rapports déjà réalisés pour le ministère des Transports, elle lance un vaste programme de recherche sur le sujet, elle y engage des moyens pour faire réaliser des études qualitatives et quantitatives par des professionnels¹⁶¹. Les études présentent des gages de qualité en exposant les démarches d'investigation suivies. L'ensemble des résultats est rassemblé en 1982 par une agent du service « Nouveaux marchés » du département commercial, Mme Agnès Leloup-Lambard dans un rapport intitulé « *Les personnes handicapées et les transports en Ile-de-France. Constat et propositions* »¹⁶². Il guidera l'ensemble de la politique de la Ratp durant la décennie suivante et prendra place dans le « *Livre blanc de la recherche* » issu d'un vaste programme mené à la Ratp sous le nom « réseau 2000 »¹⁶³. Le rapport de la Ratp présente d'abord les résultats des différentes études puis dans le chapitre final, reprend à son compte leurs conclusions. Nous retrouvons la même dichotomie que dans les rapports précédents.

¹⁶⁰ L'organisation de la Ratp reposait à l'époque sur différentes « directions » en charge chacune d'un secteur de l'entreprise. L'expression « inter directions » signifie que tous les secteurs de l'entreprise étaient sollicités.

¹⁶¹ Ainsi, elle commande et finance (partiellement) deux études à des organismes reconnus, la Sofres et l'Ifop et une troisième étude à Matra. La Sofres est chargée de définir des typologies des personnes handicapées et de déterminer le rôle du transport pour ces catégories de populations. L'Ifop fournit des chiffres sur certains types de handicap et sur les modes et la fréquence des déplacements tandis que Matra recense les difficultés réellement rencontrées au cours des déplacements, par les personnes n'étant pas en fauteuil roulant.

¹⁶² Il ne comporte pas de date, ni d'auteur et il compte 113 pages (y compris les annexes).

¹⁶³ En 1980, la Ratp se lance dans une large réflexion appelée « Réseau 2000 » qui aboutit à un programme de recherche en 1983. Les investigations portent aussi bien sur le fonctionnement de l'entreprise que sur les comportements et les attentes des usagers, les innovations technologiques... Les années 82-83 et les suivantes sont marquées par une effervescence des réflexions. Les investigations sur l'accessibilité du réseau s'inscrivent dans ce contexte riche d'idées nouvelles.

- La Sofres, des populations identifiées par déficiences et caractères psychologiques

L'étude qualitative commandée à la Sofres par la Ratp vise à mieux saisir les attentes des personnes handicapées vis à vis de la Ratp. Pour les auteurs, la Ratp représente aussi bien «*un lieu où le handicapé peut se percevoir comme tel*»¹⁶⁴ du fait de la configuration des espaces entraînant fatigue physique et stress possible qu'un «*lieu d'expression de la vie normale [...] symbole de liberté et d'intégration.*»¹⁶⁵. De ce double constat, la Ratp «*doit être en quelque sorte l'instance de suppression du handicap*» et dans le même temps, elle doit «*proposer un service pour les handicapés sans toutefois que ce service soit spécialisé, réservé et que donc il place les handicapés qui l'utilisent dans une position de ségrégation*»¹⁶⁶.

Pour les auteurs, trois éléments contribuent à «*faire d'une personne ayant un handicap un handicapé*»¹⁶⁷, soit :

6. *la visibilité du handicap,*
7. *l'échec physique*
8. *et l'exclusion.*

Nous sommes toujours dans l'approche linéaire du handicap proposée par Wood : une déficience induit une incapacité provoquant un handicap, c'est à dire que le handicap est la difficulté à utiliser ses capacités en fonction d'une activité sociale (Wood, 1980). L'exclusion étant tout à la fois le résultat du handicap (la personne n'a pu se rendre là où elle le souhaitait) que la réaction des valides rejetant la personne avec un handicap.

L'étude de la Sofres enchaîne sur une catégorisation «psychologique» en quatre types de la population «handicapée» en fonction du croisement de ces trois variables. Il y a ceux qui ont un degré d'autonomie élevé et une aspiration forte à l'intégration, appelés «suradaptés», puis ceux qui disposent du même degré d'autonomie mais sans l'aspiration, surnommés «régressifs». Ensuite, il y a ceux ayant un faible degré d'autonomie mais une aspiration élevée à l'intégration, appelés «utopistes» et en dernier type, ceux ne disposant pas ou peu d'autonomie et

¹⁶⁴ Ratp, 1982, Livre Blanc : 8

¹⁶⁵ Ratp, 1982, Livre Blanc : 8

¹⁶⁶ Ratp, 1982, Livre Blanc : 8

¹⁶⁷ Ratp, 1982, Livre blanc : 4

n'aspirant pas à l'insertion, nommés « reclus ». Pour les auteurs, il y a une certaine régularité de répartition par type en fonction du handicap. Les non-voyants seraient plutôt du type « suradaptés », comme les malentendants légers. En revanche, les personnes en fauteuil roulant sont soit « recluses », soit « utopistes » car elles ont une *« faible autonomie » et sont « perpétuellement confrontées à la réalité de leur handicap confirmée par le regard des autres »*¹⁶⁸. Ainsi, la répétition du critère « échec physique » les classe dans la catégorie non autonome. Les sourds se rapprocheraient de ces catégories avec une autonomie physique supérieure.

6. *La catégorisation de l'état d'esprit des personnes handicapées selon le Sofres en 1982*

	Aspiration intégration forte	Aspiration intégration faible
Autonomie forte	« Suradaptés » (les non et mal voyants)	« Régressifs »
Autonomie faible	« Utopistes » (les Ufr ¹⁶⁹ et les sourds)	« Reclus » (les Ufr et les sourds)

Il est dit des utopistes, c'est-à-dire de ceux qui sont considérés comme n'ayant qu'une faible autonomie mais revendiquant une intégration forte :

*« [leur] comportement montre une fuite de l'individu dans l'imaginaire ; le handicapé se projette dans un discours où il s' imagine pareil aux autres, où il revendique que le monde environnant s'adapte à lui. »*¹⁷⁰

Les auteurs n'envisagent pas que les difficultés de la personne puissent provenir d'un environnement non adapté, ils ne peuvent concevoir que l'environnement puisse être modifié, ils qualifient donc "d'utopistes" les personnes qui revendiquent des actions pour adapter l'environnement.

L'autonomie n'est envisagée que par l'aspect fonctionnel reposant sur la capacité de marche des individus. Les personnes en fauteuil roulant ne sont donc pas autonomes, d'autant plus que l'environnement non adapté les renvoie à leur handicap. Nous sommes en présence d'une conception médicale et fonctionnelle du handicap - à laquelle s'ajoute un jugement sur le fonctionnement mental - centrée sur l'individu et excluant le rôle de l'environnement.

¹⁶⁸ Ratp, 1982, livre blanc : 6

¹⁶⁹ Ufr : Utilisateurs de fauteuil roulant

¹⁷⁰ Ratp, 1982, Livre blanc : 6

○ L’Ifop et l’effectif des populations handicapées

La Ratp fait réaliser en 1982 une seconde étude par l’Ifop¹⁷¹ pour connaître l’effectif des personnes handicapées ainsi que leur mobilité réelle et potentielle. Financée par la Direction Régionale de l’Équipement (Dre), la Sncf et la Ratp, cette étude définit la personne handicapée comme « *toute personne ayant des difficultés à se déplacer par ses propres moyens.* »¹⁷²:

9. « *se déplace facilement par ses propres moyens avec ou sans canne mais a de grosses difficultés pour monter une marche ou un escalier (Pmr)* »
10. « *voit très difficilement, même avec des lunettes, ce qui lui pose des problèmes pour se déplacer dans la rue* »
11. « *a un autre handicap lui posant des problèmes pour se déplacer et qui l’oblige à être accompagné dans tous les cas* »...

L’âge est pris en compte comme facteur aggravant d’où la hausse du nombre de « handicapés » après 70 ans et 80 ans¹⁷³. Ce recensement conclut qu’il y a en Ile de France 175 000 personnes handicapées soit 2% de la population comprenant 7 500 personnes en fauteuil roulant, 134 000 personnes à mobilité réduite (Pmr) et 30 000 personnes souffrant d’un handicap sensoriel. Sur l’ensemble de la population handicapée seule une minorité des personnes handicapées déclare pouvoir monter dans un véhicule¹⁷⁴. Les auteurs concluent que « *l’éventail des choix en matière de transport, sans être très large, permet aux personnes handicapées d’effectuer un certain nombre de déplacements* » et que ces dernières « *expriment donc souvent moins le désir de se déplacer plus souvent, que celui de se déplacer mieux, un plus grand choix de possibilités pouvant augmenter leur autonomie.* »¹⁷⁵ Ainsi, ils signalent les besoins d’amélioration des moyens de transport existants et le développement de nouveaux moyens mais dans le même temps, ils rappellent à plusieurs reprises que la population concernée n’est pas très importante.

¹⁷¹ IFOP : Institut Français d’Opinion Publique

¹⁷² Ratp, Livre Blanc : 10

¹⁷³ Il est même précisé que « *la difficulté de monter des escaliers ou des marches qui concerne près de la moitié de la population handicapée, apparaît être essentiellement un handicap dû à l’âge (73% de plus de 65 ans pour cette catégorie)* » Ratp, 1982, Livre Blanc : 13

¹⁷⁴ « 65% des personnes peuvent monter quelques marches seules ; 55% peuvent se maintenir en équilibre dans un moyen de transport ; 45% peuvent emprunter un escalier mécanique 37% peuvent sans aide monter dans le métro et l’autobus » Ratp, 1982, Livre Blanc : 13

¹⁷⁵ Ratp, 1982, Livre Blanc : 17

Le rapport de la Ratp aborde également l'offre de transport existante vis-à-vis des personnes handicapées en région Ile de France, principalement assurée par des minibus gérés par le Gihp et l'Aihrop¹⁷⁶. Il conclut qu'elle est très insuffisante par rapport aux besoins exprimés lors des enquêtes et qu'elle est très diverse tant en qualité de service, qu'en public autorisé à y recourir ou encore en tarif appliqué, tarif dépendant de la commune de résidence.

En conclusion, tous les rapports et les études ont pour point d'entrée une population identifiée en fonction de déficiences. La déficience et l'incapacité représentent le « mal absolu » et le milieu, le « mal relatif ». A partir de cette appréhension centrée sur les individus, les acteurs dressent des typologies où les personnes en fauteuil roulant considérés comme « lourdement handicapées » ou « non autonomes » composent un premier groupe et où les personnes touchées par d'autres déficiences et appréhendées comme « légèrement handicapées » ou « autonomes » forment un deuxième groupe. Le référentiel de la loi de 1975 concevant le handicap à partir d'une approche linéaire et causale est donc actif dans le secteur des transports, pourtant éloigné du secteur médical¹⁷⁷. Il s'agit donc d'un référentiel partagé qui guide l'appréhension de la question : les solutions sont pensées à partir de ce cadre d'analyse, les acteurs recherchent des solutions pour chacun des deux groupes en centrant l'action sur les individus. C'est ce que nous allons analyser maintenant.

¹⁷⁶ AIHROP : Association pour les inadaptés et handicapés de la région ouest de Paris

¹⁷⁷ Le référentiel dominant de la loi ne prend en compte qu'un aspect du handicap, « *la loi est dans l'impossibilité d'aborder pleinement et avec souplesse les diverses dimensions du handicap* » (Chapireau, 1988 : 611). Ces différentes dimensions du handicap, auxquelles Chapireau se rapporte, sont inexistantes à l'époque de l'élaboration de la loi. Elles ne s'esquissent conceptuellement qu'au lendemain de la loi. D'une part, avec les travaux de P. Minaire et J. Cherpain en 1976 qui publient pour la France une première classification fonctionnelle du handicap qui ouvre une perspective plus large que la seule approche médicale. D'autre part, avec la première classification internationale proposée par Wood (Cih, 1980) puis se développeront véritablement dans le courant des années quatre vingt dix pour aboutir à la Classification Internationale du Fonctionnement en 2001 (Cif, 2001). Ces réflexions permettent d'aborder le handicap sous d'autres angles, par exemple en élaborant une distinction entre déficience, incapacité et handicap ou en prenant en compte l'interaction de l'homme avec la société. Nous aurons l'occasion de revenir sur ces réflexions conceptuelles qui interviennent dans le processus de normalisation du handicap au cours des trente dernières années et qui jouent un rôle central en matière d'accessibilité.

3.3 UNE DOUBLE POLITIQUE CALQUEE SUR LE POTENTIEL DES DEUX POPULATIONS DE PERSONNES HANDICAPEES

Tous les rapports préparant la politique de transport des personnes handicapées abordent la question en commençant par typologiser cette population puis proposent ensuite des pistes d’actions pour répondre aux besoins de ces populations identifiées selon leurs déficiences. La loi et les décrets laissaient la porte ouverte à deux pistes d’action pour permettre aux personnes handicapées de se déplacer : l’accessibilité des transports en commun et/ou l’organisation de solutions parallèles. En première analyse, ces deux pistes sont présentes dans les trois rapports. Mais en seconde analyse, on peut s’apercevoir que chacune de ces options est associée à un des deux types de « handicapés » définis par leurs auteurs.

Se dessinent alors deux ensembles de solutions en faveur des deux populations. Le premier est à destination des personnes en fauteuil roulant. Il comprend le rejet de l’accessibilité des transports en communs (3.31) et des réponses spécifiques à travers la mise en place de transport spécialisé et d’aménagements spécifiques (3.32). Le second axe s’adresse à tous à l’exclusion de ceux en fauteuil roulant, il comporte des aménagements intégrés dans les politiques d’amélioration de confort des transports (3.33).

3. 31 PAS D'ACCESSIBILITE GENERALE POUR LES PERSONNES EN FAUTEUIL ROULANT

Dans les trois rapports, l'analyse de l'option de mise en accessibilité des transports en commun est toujours rejetée à partir de deux grands ensembles de facteurs. D'une part, la vision médicale du handicap aboutit à centrer l'attention sur un petit nombre d'individus identifiés par un handicap considéré comme insurmontable et nécessitant une prise en charge spécifique. D'autre part, à cette approche médicale restrictive, s'ajoutent des considérations financières, techniques de faisabilité, des contraintes d'exploitation, de sécurité et de qualité de service.

- L'état des personnes incompatible avec les transports en commun

Dès le premier rapport interministériel de 1977, les auteurs recommandent expressément de tenir compte de la différenciation entre les deux groupes pour construire les politiques et préconisent des solutions spécifiques pour les personnes en fauteuil roulant. :

« sous réserve de la distinction fondamentale que le groupe a tenu à respecter tout au long de sa démarche : faire le départ raisonnable entre la situation des handicapés autonomes et celles des non autonomes dans l'élaboration des solutions qui peuvent leur être appliquées. » (rapport interministériel de 1977 : 21)

Pour les rapporteurs, « l'état » des personnes en fauteuil roulant « nécessite des moyens de transport spécifiques et l'aide d'une tierce personne. »¹⁷⁸ Cette idée est répétée à plusieurs reprises dans le document, par exemple : « les non autonomes ne peuvent se déplacer que lorsqu'il existe des transports spécialisés. »¹⁷⁹ Ces préconisations se traduisent par exemple, dans le premier décret concernant les espaces publics¹⁸⁰ qui prévoit que les nouveaux espaces publics (bâtiments, voirie)

¹⁷⁸ Rapport interministériel, 1977 : 12

¹⁷⁹ Rapport interministériel, 1977 : 12

¹⁸⁰ Le premier décret (Décret n° 78-109) date du 1er février 1978 et son arrêté d'application date de janvier 1979. Son champ d'application couvre les installations neuves ouvertes au public, qu'elles soient publiques ou privées et la voirie (rue, trottoirs, ensemble de circulation piétonne...) les parties

soient conçus pour permettre leur utilisation par les personnes handicapées mais « dans la limite de la compatibilité avec la nature du handicap ».

- Le coût prohibitif des aménagements

L'approche médicale du handicap restreint le nombre de personnes concernées aux seuls individus identifiés médicalement comme handicapés soit 1% de la population. Alors, l'utilité et l'intérêt d'aménagements sur les réseaux diminuent fortement en raison d'un coût prohibitif car rapporté uniquement à ces populations. Cet argument revient souvent dans les discussions comme se le rappellent nos interlocuteurs :

« On avait continuellement des transporteurs qui nous disaient : « Ecoutez, vous êtes bien gentils, vous faites un peu assistante sociale, mais pourquoi voulez-vous qu'on investisse dans des mesures très chères pour 1% de la population, c'est à dire la population des UFR. » Pour eux, l'accessibilité c'était uniquement les personnes en fauteuil roulant et ces gens là, il n'y avait pas besoin d'investir pour eux, il suffisait de mettre en place des transports spécialisés. » (entretien du 23 février 2004, cadre du ministère des Transports)

Au coût, s'ajoutent de nombreuses difficultés.

- Les contraintes d'exploitation

Les difficultés techniques de mise en accessibilité de l'existant et les contraintes d'exploitation sont relevées dans tous les rapports.

Le rapport du groupe de travail «technologie et recherche » de la mission «Frayssé-Cazalis » répertorie et analyse les solutions techniques envisageables pour chacun des moyens de transport (fer, air, mer, route) selon plusieurs critères : population

de voirie privée qui reçoivent du public et de manière générale tous les espaces publics ou privés aménagés en vue d'une utilisation par le public, ainsi que le mobilier urbain qui y est implanté. *Il fixe les mesures destinées à rendre accessible aux personnes handicapées à mobilité réduite les installations neuves ouvertes au public. « Au sens du décret est réputée accessible aux personnes à mobilité réduite toute installation offrant à ces personnes, notamment à celles qui circulent en fauteuil roulant, la possibilité de pénétrer dans l'installation, d'y circuler, d'en sortir dans les conditions normales de fonctionnement et de bénéficier de toutes les prestations offertes au public en vue desquelles cette installation a été conçue et qui ne sont pas manifestement incompatibles avec la nature même du handicap »* Bachelier C., 1984, « La politique française », in *Transport public*, n°815, avril 1984, pp17-21.

concernée et « vécu » de la solution, faisabilité technique, aménagement des véhicules existants ou de conception nouvelle, condition d'exploitation et maintenance, aspects réglementaires et coût d'installation et d'exploitation. Il en conclut que l'ajout de solutions techniques pourrait avoir des incidences sur l'exploitation.

« L'application de ces solutions imposera le plus souvent de revoir de façon importante la conception des véhicules (ou des infrastructures) et l'utilisation de technologies qui sont à l'heure actuelle peu ou pas connues. Il convient donc dès maintenant, et dans le cas où l'accessibilité totale deviendrait un objectif à atteindre, de lancer des programmes de recherche en tenant compte des délais de réalisation et d'amortissement des systèmes.»¹⁸¹

La Ratp avance les mêmes raisons pour rejeter la mise en accessibilité des anciennes stations de métro dont la construction remonte parfois à plus d'un siècle (certaines datent de 1904). Les projets d'aménagement se heurtent à de nombreux obstacles administratifs (protection des monuments historiques) et techniques avec un sous-sol parisien très dense (anciennes carrières, nombreuses caves, réseaux d'égout, d'eau propre, d'électricité, de gaz ...) et peu de débouchés en surface (la densité moyenne sur Paris est de 20 169 habitants au km² contre 10 194 hab/km² à New York¹⁸²). De plus, il est difficile de trouver une solution technique pour combler l'espace entre le quai et le train qui ne perturbe pas la marche du service : le temps de déploiement d'une passerelle et son utilisation par des personnes considérées comme « lourdement handicapées » est incompatible avec l'exigence de régularité de service et de baisse des intervalles entre deux trains. Concernant le Rer dont les gares sont parfois plus récentes et souvent en surface, la Ratp estime que les contraintes sont moindres et qu'il y a moins d'obstacles à une mise en accessibilité des gares, même du point de vue de la sécurité puisque les espaces sont plus vastes. Mais la Ratp exprime tout de même des réserves, car le maillage est trop large et demanderait à être complété par un réseau de surface qui n'est pas accessible comme le remarque les auteurs du rapport interministériel :

¹⁸¹ Flores J.-L., 1983, *Rapport du groupe de travail « technologie et recherche » de la mission Flores*.

¹⁸² Pour la France, source Insee 2005 sur population de 2002. Pour New-York, source Bureau du recensement sur population de 2003.

« Le groupe n'a pu que constater que les handicapés non autonomes ne peuvent absolument pas emprunter ces véhicules en raison des difficultés de toutes sortes que présente pour eux leur accès [...] d'autre part, la conduite parfois un peu brutale de certains conducteurs d'autobus contribue à écarter les handicapés de ce mode. »¹⁸³

La Ratp partage cette analyse et la développe dans son rapport de 1982. Le bus est inaccessible pour des raisons de configuration des véhicules (portes étroites, marches), d'insertion du bus dans la ville (difficultés d'approche du trottoir...), de conditions d'exploitation (les temps d'échange (montée et descente des voyageurs) doivent être les plus réduits possibles, la personne perturberait la marche du service...) et de sécurité (l'unique conducteur ne pourrait venir en assistance à la personne). Il existe bien des véhicules accessibles aux Etats Unis mais ils ne donnent pas satisfaction en terme d'exploitation.

L'addition des difficultés et la représentation que l'on se fait des personnes lourdement handicapées alimentent la peur de dégrader le service rendu à des milliers de personnes et contribue aux réserves à la mise en accessibilité des stations existantes. A cela, s'ajoutent des arguments sur la sécurité.

○ Les impératifs de sécurité

Dans le monde ferroviaire, *« aujourd'hui comme hier, la sécurité est le fond de commerce du ferroviaire : déroger à ses lois est simplement impensable. »* (Verderosa, 2004 : 79), *« la sécurité ferroviaire est l'argument qu'on ne peut pas réfuter dans une entreprise de transport »* (Joseph, 2004 : 38). Un train en marche ne pourra pas éviter l'obstacle une fois repéré car il ne peut ni freiner assez rapidement, ni tourner ; *« il ne reste qu'à tout prévoir pour supprimer la possibilité qu'un obstacle se présente. »* (Verderosa, 2004 : 77). L'exploitation ferroviaire ne peut s'exercer qu'en suivant une réglementation très stricte, connue et respectée de tous. *« Les éléments en sont exhaustivement détaillés dans un document, le Règlement général de sécurité, livre saint du chemin de fer [...] »* (Verderosa, 2004 : 84). Il en découle une *« religion de la norme et de la procédure »* qui caractérise le monde

¹⁸³ Rapport interministériel, 1977 : 15

cheminot. Il n'est pas surprenant que la question soit abordée dans les différents rapports traitant du transport des personnes handicapées.

« Deux séries de considérations sont avancées par certains experts : les unes concernent la sécurité des handicapés (notamment le problème de leur évacuation en cas d'accident) et des autres voyageurs (la stabilité des fauteuils roulants pendant le transport) et les autres, les problèmes d'exploitation [...] »¹⁸⁴

« La Ratp a la responsabilité de la sécurité des voyageurs durant le transport ; il ne faudrait pas que la présence d'une personne en fauteuil roulant, lors d'un incident ou d'un accident dans le tunnel mette en cause la sécurité des autres voyageurs, le temps d'évacuation devant toujours être des plus courts. Ce problème de sécurité est au cœur des préoccupations des transporteurs qui acceptent déjà les personnes en fauteuil roulant, telles les compagnies aériennes. »
(Ratp, Livre Blanc : 57)

Cette référence à l'exigence de sécurité est d'autant plus forte que l'approche médicale et fonctionnelle fait des personnes en fauteuil roulant des gens « lourdement handicapés » et « non autonomes ». A l'époque, cette analyse est aussi reprise dans les discours des agents de la Ratp sur les deux réseaux, ferré et de surface, comme l'évoque une des personnes en charge du dossier.

« On luttait constamment contre des trucs, des situations catastrophes, cela valait un film : la personne en fauteuil roulant arrivait sur le quai, elle n'avait pas de frein, elle tombait sur la voie... » [...] « après j'ai rencontré les gens qui s'occupaient de la sécurité. Ils m'expliquaient que c'était épouvantable, qu'il y avait des feux de voie en permanence.... » (entretien du 16 septembre 2003, cadre Ratp, ancienne responsable accessibilité)

Dans le bus, les arguments tournent aussi autour de la sécurité.

« Là, c'était le fauteuil roulant qui se transformait en obus lors d'un choc... »
(entretien du 16 septembre 2003, cadre Ratp, ancienne responsable accessibilité).

Ainsi, l'option de mise en accessibilité entre en contradiction avec l'impératif incontournable de la sécurité. La qualité du service rendu est également mise en cause.

¹⁸⁴ Rapport interministériel, 1977 : 15

○ La qualité du service mise en cause

La qualité du service est un objectif important des transports publics qui s'applique aussi aux services rendus aux personnes handicapées. Or pour tous les auteurs et acteurs de l'époque, l'accessibilité des transports en commun ne permettrait pas de l'atteindre.

« Le coût serait prohibitif et sans aucun rapport avec le service rendu, car on peut penser, à bon droit, que peu de personnes en fauteuil roulant seraient disposées à affronter la pénibilité des ruptures de charge et des trajets terminaux... »¹⁸⁵

La mise en accessibilité ne serait pas immédiate : au début, seules quelques stations pourraient être construites accessibles avant que quelques autres soient mises à niveau. Alors, les personnes handicapées se retrouveraient face à des réseaux très partiellement accessibles : une à deux stations par ligne. Et, même avec l'accessibilité de l'espace, l'accessibilité entre le quai et le train ne serait pas assurée du fait d'une lacune (espace vide et dénivelé). Les deux rapports gouvernementaux préconisent tout de même de commencer à y travailler même si les résultats ne seront sensibles que bien plus tard. Mais la Ratp estime que ce n'est pas intéressant et refuse l'accessibilité des nouvelles stations de métro et du matériel roulant. Elle s'appuie sur une interprétation restrictive de la loi qui impose l'accessibilité des nouvelles lignes et non pas des nouvelles stations. Ceci explique l'absence d'ascenseur à la station Saint-Denis lors du prolongement de la ligne 13 à la fin des années 1980.

« La Ratp à cette époque là pensait que le transport des Pmr était du domaine du transport spécialisé et qu'il ne fallait pas mêler, brouiller le service de masse que réalisaient les bus avec du transport de personnes handicapées[...]. Tout cela était rationalisé, justifié par différents domaines comme celui de l'exploitation, du coût de l'exploitation, les coûts d'investissement, la baisse de la vitesse commerciale qui a impact fort sur le coût des voyageurs.. » (entretien du 16 février 2004, ancien cadre Ratp en charge de l'accessibilité)

¹⁸⁵ Ratp, Livre Blanc, p57

Les auteurs des différents rapports concluent qu'il est préférable d'abandonner l'idée de rendre accessible les transports en commun pour les utilisateurs de fauteuil roulant.

« Sous ces réserves, il n'est pas douteux que dans les conditions actuelles les métros de Paris ainsi que ceux de Lyon et de Marseille ne sont pas utilisables par les handicapés non autonomes et qu'il est plus réaliste de rechercher une autre formule pour réaliser à court terme le transport des handicapés, non autonomes, dans des conditions de confort convenable. »¹⁸⁶

« L'adaptation des transports collectifs publics serait sans nul doute une bonne solution mais les contraintes d'exploitation ne permettent pas d'entrevoir, à court et moyen terme, l'accessibilité totale des réseaux. »¹⁸⁷

De plus, les ingénieurs ne se sentent pas vraiment concernés par une population définie selon des critères médicaux. Il leur semble qu'une réponse médicale serait plus appropriée et ne relèverait donc pas de leurs compétences. Les acteurs préconisent alors de privilégier d'autres solutions.

3. 32 QUELQUES SOLUTIONS SPECIFIQUES

Malgré l'abandon de l'option de mise en accessibilité des transports en commun pour les personnes en fauteuil roulant, les réseaux de transport sont tout de même assujettis à l'obligation d'accessibilité des nouveaux bâtiments recevant du public (décret de 1978 faisant suite à l'article 49) qui s'appliquent aux gares et stations. En outre, les deux rapports gouvernementaux conseillent d'aller plus loin en prenant en compte également quelques anciennes gares et le nouveau matériel¹⁸⁸. Mais la loi ne

¹⁸⁶ Rapport interministériel, 1977 : 15

¹⁸⁷ Ratp, *Livre Blanc* : 57

¹⁸⁸ Les deux rapports gouvernementaux recommandent de prévoir la mise en accessibilité de quelques anciennes gares et stations. Ainsi, en 1977, les rapporteurs écrivent : « *Qu'il est essentiel que les besoins des handicapés soient pris en considération dès la conception des projets, et que les aménagements nécessaires pour faciliter l'accès jusqu'au quai soient prévus et intégrés dans un projet d'ensemble [...] Ces réalisations devraient être complétées par l'aménagement de certaines*

précise pas les modalités de mise en accessibilité. Les rapports ouvrent quelques pistes, par exemple, celui de 1977 parle de l'intérêt d'une étude « *des différents engins qui seraient susceptibles de mieux convenir aux besoins des personnes handicapées dans leurs mouvements* »¹⁸⁹. La Ratp propose une politique simplifiée et spécifique d'accessibilité des gares Rer et le développement de solutions parallèles (transports spécialisés et taxis aménagés).

○ Pour quelques aménagements spécifiques sur le Rer

La Ratp s'oppose à l'installation systématique d'ascenseurs dont le coût est trop élevé en rapport avec le service rendu et le peu de personnes concernées mais elle préconise des systèmes élévateurs plus légers : escaliers mécaniques pour la masse des voyageurs et rampes mécaniques le long des escaliers du Rer pour les personnes en fauteuil roulant.

En ce sens, elle confirme la politique de mécanisation des stations commencée en 1966 et confirmée en 1977¹⁹⁰, qui privilégie les escaliers mécaniques et réserve les ascenseurs pour les dénivelés supérieurs à 30m. Les escaliers mécaniques présentent des avantages sur les ascenseurs en terme de débit constant de voyageurs.

« Ces appareils bien souvent plus faciles à installer que des ascenseurs [...], à marche continue donc à débit constant et important, ont eu depuis un succès qui ne s'est pas démenti. Ils ont permis d'apporter de nettes améliorations à l'exploitation des stations profondes ou des stations les plus chargées. » [...] « Ces escaliers sont

stations [...] l'accessibilité doit aussi constituer un critère fondamental pour les commandes de matériel roulant nouveau. »

En 1982, le rapporteur du groupe de travail «technologie et recherche» du rapport «Frayse Cazalis», recommande également d'en tenir compte «au mieux». «*Principes généraux à respecter : Lors de l'élaboration des cahiers des charges des véhicules ou des infrastructures, il est nécessaire de prendre en compte le facteur accessibilité et de mettre en œuvre les solutions techniques qui permettent de la satisfaire au mieux. [...] Elles (les solutions de remplacements) ne devront donc pas exclure des recherches novatrices sur les points critiques qui paraissent aujourd'hui difficiles ou impossibles à résoudre techniquement. [...] Prendre en compte dès maintenant sur les véhicules dont la conception n'est pas trop avancée le critère accessibilité (tramway standard, autobus R 312...)»*

¹⁸⁹ Rapport interministériel, 1977, p15

¹⁹⁰ Alfred Flochel, 1977, «Escaliers mécaniques, trottoirs roulants et ascenseurs sur le RER», in *Documentation, information* de sept.-oct. 1977 : 45-51.

Alfred Flochel est Ingénieur chef de division à la Direction des travaux neufs. Les ascenseurs sont les premiers appareils à être installés dès 1911 (4 stations), ils sont électriques, ils seront modifiés et rénovés en 1933, 1953 et 1955, par la suite, d'autres exemplaires sont déployés, par exemple aux Buttes Chaumont (1912, 29m). En 1977, on en compte 19, tous autonomes.

dans leur quasi-totalité affectés à la montée des voyageurs. [...] « L'installation d'ascenseurs ne peut être envisagée que lorsque les dénivelés sont importants et lorsque les contraintes de génie civil réservent la possibilité de gaines verticales et de machineries supérieures. » [...] « L'ascenseur est par ailleurs plus fragile que l'escalier mécanique et n'assure pas une continuité de débit. On conçoit donc intuitivement qu'il existe une large gamme de dénivelés pour lesquels la solution de l'escalier mécanique sera, toutes choses égales par ailleurs, préférée à celle de l'ascenseur. » (Alfred Flochel, 1977 : 45-47)

La Ratp recourt à une étude qui règle la question du choix de mécanisation selon différents critères :

« Le problème du choix entre ces deux types de transporteurs verticaux a été précisé par une étude théorique détaillée. Pour un très grand nombre de combinaisons et par traitement sur un ordinateur, un classement a été défini selon trois critères ci-après : coût d'investissement, coût actualisé Ratp (fonctionnement, entretien et renouvellement) et coût actualisé de la collectivité » [...] « qu'elle est favorable à l'escalier mécanique jusqu'à 20m de dénivelé et qu'elle est favorable à l'ascenseur au-delà de 30 de dénivelé, et qu'elle justifie une étude particulière pour les dénivelés intermédiaires. » (Alfred Flochel, 1977 : 48)

La mécanisation répond à d'« évidentes nécessités » :

« Augmenter l'efficacité du transport en régularisant les débits des accès et des intercommunications [...] Il fait gagner aux usagers un temps appréciable, leur épargne la fatigue des longs déplacements horizontaux et verticaux et leur assure une plus grande facilité de mouvement en évitant de pénibles bousculades. Le public est particulièrement sensible [...] à cette recherche d'un niveau minimal de confort » (Alfred Flochel, 1977 : 45)

En 1977 le mot accessibilité n'est pas utilisé, l'action s'inscrit dans de l'efficacité de circulation et dans du confort supplémentaire. C'est le traitement de masse qui est visé.

En parallèle, la Ratp envisage le recours aux monte-charge déjà existants hérités de la Sncf et l'installation de nacelles motorisées le long des escaliers¹⁹¹. Il s'agit d'un dispositif individuel installé le long d'escaliers fixes afin de permettre à la personne de franchir le dénivelé aidé par du personnel en gare.

¹⁹¹ Dans le rapport, la solution est détaillée avec photo à l'appui et évaluation des coûts.

Ainsi, la Ratp définit une politique d'accessibilité simplifiée et spécifique des gares du Rer :

- *simplifiée car à la place d'ascenseur, la Ratp envisage des solutions plus légères en génie civil, coûtant moins cher*
- *spécifique car s'adressant à des populations bien définies, d'un coté les clients lambda et de l'autre, uniquement les personnes en fauteuil roulant.*

La Ratp précise que le maillage très large du Rer et le problème d'accès quai-train ne permettent pas de répondre aux besoins de transport et que cette accessibilité simplifiée demande à être complétée par d'autres solutions proposées : les taxis aménagés¹⁹² et le transport spécialisé.

○ Pour du transport spécialisé

Le transport spécialisé apparaît pour tous comme la solution la plus adaptée pour répondre aux besoins de transport des personnes en fauteuil roulant à travers un service de qualité : il effectue du porte à porte, il évite les correspondances pénibles, il offre une réponse rapide et le coût d'investissement n'est pas trop important. Cette solution fait l'unanimité dans les trois rapports :

« On est conduit dans l'état actuel des transports publics plutôt vers des systèmes de transport spécialisé pour les handicapés non autonomes »¹⁹³

« Dans l'attente de technologies nouvelles permettant l'accessibilité totale à certains modes, il convient de développer des techniques de remplacement (transports parallèles) en prenant soin de ne pas créer des situations irréversibles. »¹⁹⁴ « Lancer un programme portant sur les améliorations techniques des véhicules (ou des modes) pouvant être utilisés comme solution de remplacement aux transports collectifs (Transports spécifiques, semi-collectif, taxi, voiture particulière...). »¹⁹⁵

¹⁹² Concernant les taxis, il s'agirait de développer un type de véhicule en mesure d'accueillir des personnes handicapées, véhicule intégré à la flotte de taxis parisiens. Une mesure incitative pourrait être envisagée pour l'aménagement du véhicule. Là aussi, la Ratp présente une estimation des coûts comparés à ceux de la solution du transport spécialisé.

¹⁹³ Rapport interministériel, 1977 : 16

¹⁹⁴ Flores JL., 1983, *Rapport du groupe de travail « technologie et recherche » de la mission Flores*.

¹⁹⁵ Flores JL., 1983, Id.

« Le développement du transport spécialisé doit être envisagé. »¹⁹⁶.

« Une généralisation de ces services, avec des véhicules spécialisés et du personnel motivé, pourrait offrir une bonne souplesse d'utilisation et une qualité de service satisfaisant. »¹⁹⁷

« Création de formules nouvelles de déplacements. Certains systèmes tels que les transports spécialisés, des taxis collectifs à accès préférentiel ou des transports à la demande, semblent bien convenir à la demande de certaines catégories physiques de handicapés ou certains types psychologiques. »¹⁹⁸

En revanche, un certain nombre d'inconvénients sont repérés pour ces solutions parallèles : un aspect ségrégatif, une absence de cadre d'action, un coût de fonctionnement important, des expériences isolées et manquant souvent de moyens techniques et financiers. Pour pallier au maximum ces désavantages, il est recommandé, dans les différents rapports, d'ouvrir les services à un large public afin de limiter le côté ségrégatif¹⁹⁹.

« Non ségrégatifs, c'est à dire ouverts à toutes les personnes ayant des difficultés à se déplacer : femmes enceintes ou accompagnées de petits enfants, personnes âgées, handicapées temporaires, ou même à tout autre usager. »²⁰⁰

« Il est plausible que par ailleurs elles puissent répondre aux besoins de handicapés « provisoires » tels que femmes enceintes, personnes ayant une jambe cassée, etc. Ces formules semblent finalement acceptées malgré une hostilité de principe de certains, due à leur aspect réputé ségrégatif. »²⁰¹

Les auteurs du rapport interministériel insistent également sur le besoin d'une répartition claire entre les divers intervenants possibles car la loi reste muette sur les modalités de la concertation et sur les conditions d'organisation et de fonctionnement. Ils n'expriment pas de préférence entre les diverses possibilités (gestion par les entreprises de transport, sur le budget social des collectivités locales...) mais attendent que les ministres concernés provoquent une décision gouvernementale définissant les budgets sur lesquels doivent être prévus les crédits

¹⁹⁶ Ratp, Livre Blanc : 62

¹⁹⁷ Ratp, Livre blanc : 62

¹⁹⁸ Rapport de l'Ifop in Ratp, Livre Blanc : 9

¹⁹⁹ Par exemple, en envisageant l'ouverture du service à d'autres catégories de personnes en fois le fonctionnement rodé. Ratp, Livre Blanc : 63

²⁰⁰ Rapport interministériel : 16

²⁰¹ Rapport de l'Ifop in Ratp, Livre Blanc : 9

nécessaires pour assurer la création et le fonctionnement de ces transports²⁰². Ils rappellent que les services de transport spécialisés relèvent de la compétence des collectivités locales, responsables de l'organisation des transports urbains.

Les solutions proposées pour les personnes en fauteuil roulant sont présentées comme complémentaires, les quelques aménagements ne suppriment pas le besoin de transport spécialisé et vice-versa. La Ratp conclut qu'aucune des trois solutions n'est suffisante à elle seule : la solution de l'accessibilité partielle et spécifique du Rer ne couvre pas assez de territoire, les transports spécialisés gardent un caractère ségrégatif et les taxis ne sont pas accessibles à tous les types de fauteuils. Elle propose donc une pluralité de solutions complémentaires les unes aux autres.

En conclusion, un premier axe de la politique s'ébauche au fil des rapports : il est à destination des personnes en fauteuil roulant pour lesquelles les acteurs considèrent qu'il est préférable d'envisager des solutions particulières plutôt que l'accessibilité des transports en commun. Il s'agit d'une approche centrée sur les individus et leurs déficiences : on s'adresse à une population dont le handicap est considéré comme insurmontable. Celle-ci forme le groupe des personnes « lourdement handicapées » et conduit à ne considérer qu'un tout petit groupe, diminuant donc l'intérêt d'envisager des aménagements sur les réseaux pour des raisons de coût. A cela s'ajoutent des considérations techniques, des contraintes d'exploitation et de sécurité ainsi qu'une exigence de qualité de service difficilement compatibles avec des équipements d'accessibilité. Tous ces éléments conduisent les acteurs d'une part, à rejeter l'idée d'une politique d'accessibilité générale pour les personnes en fauteuil roulant et d'autre part à préférer développer quelques aménagements partiels,

²⁰² En 1982, la Ratp a une idée assez précise de ce qu'elle compte développer : type de véhicule à acheter, fonctionnement du service avec des différences entre les heures de pointes et les heures creuses, du personnel formé et une gestion du service par les associations ou tout autre organisme. Le service fonctionnerait différemment à Paris et en banlieue. A Paris, il s'agirait d'un service de taxis collectifs alors qu'en banlieue, ce serait un service spécialisé classique. La Ratp propose dans ce schéma d'assurer l'étude générale, l'organisation du service, la mise en œuvre des moyens généraux et la gestion administrative et financière. Le public concerné engloberait « *toutes les personnes handicapées qui ne peuvent utiliser un moyen de transport public, sur certificat médical* ». La Ratp envisage même une extension ultérieure comme conseillé dans le rapport interministériel : ouverture du service à « *des usagers non handicapés embarrassés de valises, voitures d'enfants... pour effectuer certains trajets tels les liaisons entre gares dans Paris... La priorité d'utilisation serait néanmoins laissée aux personnes handicapées.* » Rapport interministériel : 17

simplifiés et spécifiques sur les réseaux et à mettre en place des transports spécialisés qui présentent à leurs yeux bien plus d'avantages que d'inconvénients. L'inconvénient majeur du transport spécialisé découle de son aspect ségrégatif qui pourrait être contrebalancé par une ouverture du service à d'autres populations (femmes enceintes, personnes temporairement handicapées...)

En revanche, tous les rapports préconisent d'améliorer l'accessibilité des transports en commun (espace et matériel) pour les personnes handicapées considérées comme autonomes.

3. 33 DES SOLUTIONS INTEGREES POUR LES « HANDICAPES AUTONOMES OU LEGERS »

En participant à l'amélioration du confort des transports en commun, la problématique du transport des personnes handicapées jugées « autonomes » fait écho aux enjeux du monde du transport en matière d'attractivité. Deux objectifs sont visés. Le premier, permettre aux personnes handicapées « légères » ou « autonomes » de se déplacer et le second, contribuer à attirer et fidéliser les voyageurs grâce aux améliorations apportées aux réseaux. Le premier objectif consiste à « *rendre autonomes des handicapés qui jusqu'à présent ne l'étaient pas, ou attirer vers les transports collectifs des handicapés actuellement captifs et écartés de tout transport* »²⁰³ en améliorant l'accessibilité dans tous les projets d'infrastructures et de matériels. Dès le premier rapport, ce lien est mis en évidence :

*« L'amélioration de l'accessibilité des transports s'insère d'ailleurs étroitement dans la politique générale du gouvernement de promotion des transports publics »
(Rapport interministériel, 1977 : 23)*

« Un certain nombre de handicapés autonomes peuvent quelquefois, au prix d'un effort important, utiliser les transports en commun. Ils bénéficieront donc d'une

²⁰³ Rapport interministériel, 1977, p12

politique d'accessibilité conçue pour le plus grand nombre » (Rapport interministériel, 1977 : 12)

Ce double objectif est possible car la vision linéaire du handicap puisant sa source dans les déficiences des individus commence à être complétée par une appréhension plus environnementale.

○ L'élargissement de la population bénéficiaire

Les auteurs des différents rapports du ministère des Transports et de la Ratp n'hésitent pas à élargir le cercle des bénéficiaires en incluant au côté des « handicapés autonomes » déterminés selon une acception linéaire du handicap, des personnes handicapées non pas à cause d'une déficience mais du fait d'un environnement inadéquat. Cette double approche est particulièrement visible dans le rapport interministériel de 1977 dans lequel il est précisé que la loi de 1975 s'étend à tous ceux qui éprouvent des difficultés à s'insérer dans la vie sociale. Ses auteurs précisent dès le départ que la population des personnes handicapées ne se limite pas uniquement aux personnes en fauteuil roulant, catégorie la plus visible et que les solutions prises pour les uns servent aux autres.

« La plupart des mesures prises pour les personnes handicapées constituent également une réponse à toutes les personnes qui ont des difficultés permanentes, temporaires ou momentanées de déplacement, personnes âgées, handicapés temporaires par fracture, mères de famille avec des enfants en bas âge ou avec un landau, personnes avec paquets, etc. »

qu'ils traduisent par :

« c'est à dire, en fait, aux personnes handicapées dans leurs mouvements et qui par suite de l'insuffisante accessibilité de la plupart des transports publics, sont très gênées ou ont tendance à ne pas les utiliser. » (Rapport interministériel, 1977 : 11)

Cette énumération illustre la prise en compte de populations construites selon deux appréhensions du handicap. Certes, cette ouverture exclut les personnes en fauteuil roulant atteintes du « mal absolu » mais elle évite des solutions spécifiques qui

pourraient être considérées comme ségrégatives ainsi que celles devant faire appel à l'assistance puisque c'est l'autonomie qui est recherchée²⁰⁴.

*« Prendre soin lors de la recherche des solutions techniques de ne pas s'orienter vers des systèmes spécifiques à chaque type de handicap. Ceci se traduirait par des situations qui pourraient être perçues comme ségrégatives. »*²⁰⁵

Dans le rapport de la Ratp, les principes d'intégration et d'autonomie sont moins mis en valeur mais on retrouve l'objectif de proposer des solutions englobant le maximum de personnes.

- L'accessibilité incluse dans la problématique du confort

Dans son rapport de 1982, la Ratp développe un large panel d'actions au service de tous à partir d'une analyse des difficultés des « handicapés légers ».

Les propositions de la Ratp découlent en grande partie d'une enquête indépendante demandée à la Société Matra reposant sur des entretiens et une observation directe des difficultés physiques et psychologiques rencontrées par les testeurs « handicapés légers » au cours d'un déplacement. Le spectre des personnes prises en compte est large même si le point de départ reste une déficience ou une incapacité. En revanche, les personnes « handicapées intellectuelles » n'apparaissent pas dans le tableau car les auteurs assimilent leurs besoins à ceux de la clientèle classique :

« Leurs problèmes sont peu différents de ceux éprouvés par les usagers de la Ratp dans leur ensemble. Un grand confort et une meilleure information amélioreraient sensiblement leurs conditions de déplacement et peut-être leur autonomie. Ainsi, les handicapés mentaux n'ont pas de mode préféré ; le mode idéal est, pour chacun d'entre eux, celui qu'ils sont capables d'utiliser après un long apprentissage, mais

²⁰⁴ En outre, dans le rapport final, il est demandé de réserver une ligne budgétaire obligatoire pour l'accessibilité dans le budget des collectivités territoriales, d'instituer des structures en charge de l'accessibilité au sein des DDE et de créer un observatoire dans le Colitrah. Ce dernier pourrait gérer une banque de données regroupant toutes les informations sur le handicap tant en France qu'à l'étranger, se charger de la formation et de l'enseignement et organiser la recherche. Enfin, selon le souhait du Gihp, Madame Fraysse Cazalis demande que le 9^{ème} Plan prévoit que chaque personne handicapée puisse avoir accès au moins à un moyen de transport. De ce rapport, découlent 20 mesures présentées au Conseil des Ministres en février 1983. Celles-ci portent principalement sur de l'organisation : financement, suivi de l'avancement, programme de recherche.

²⁰⁵ Flores JL., 1983, *Rapport du groupe de travail « technologie et recherche » de la mission Flores*.

malheureusement ils se limitent souvent à la connaissance d'un trajet et non d'un mode, ce qui réduit fortement leur autonomie. » (Ratp, 1982 : 29)

A partir du recensement des difficultés rencontrées, le rapport présente les différentes mesures envisagées (description technique, public concerné, recensement du nombre d'aménagements à réaliser sur l'ensemble du réseau) et une estimation du coût unitaire et global, quand son évaluation a été rendue possible par un recensement exhaustif. La Ratp tient compte du principe de non spécificité des équipements. Chacune des propositions exposées a fait l'objet d'une étude de faisabilité par les services concernés de la Régie. Les mesures ont été prévues pour les espaces et les véhicules mais certaines sont encore à l'étape des tests et ne seront généralisées qu'après des accords de subventionnement. Ce document est une base pour élaborer, en lien avec les financeurs, une politique de transport pour les personnes handicapées. Le besoin de s'assurer la participation financière de l'Etat et du Syndicat des transports encourage la Ratp à appuyer et étayer ses propositions sur des études extérieures.

Les mesures proposées pour ces populations « légèrement handicapées » relèvent d'une amélioration du confort pour tous car leurs besoins sont rapprochés de ceux de la clientèle lambda : les aménagements préconisés sont intégrés dans les équipements ou les espaces et sont disponibles pour le voyageur ordinaire. La problématique du confort et le système de financement permettent d'amalgamer deux ensembles de population via des solutions communes : certains projets commencés avant le rapport de 1982 et destinés directement à un large public sont étiquetés par la suite « *aménagements d'accessibilité pour les personnes handicapées...* » afin de bénéficier des subventions. Celles-ci visent à développer les transports en commun par des améliorations portant sur le confort, d'où l'intégration du rapport de la Ratp dans le vaste mouvement de recherche visant à promouvoir les transports en commun, « réseau 2000 ».

En conclusion, suite à la loi de 1975, le secteur des transports, alors en pleine relance, se mobilise pour répondre aux objectifs de solidarité, d'équité et d'intégration des personnes handicapées en élaborant une politique orientée autour

de deux axes, chacun correspondant à une population identifiée selon leurs déficiences. Le premier est composé de solutions spécifiques s'adressant aux personnes en fauteuil roulant, relevant d'une politique de transport des personnes handicapées. Le second comprend plutôt des solutions intégrées pour tous sur les réseaux relevant d'une politique d'accessibilité. Cette double orientation, similaire dans les trois rapports, prouve l'influence d'un référentiel commun. Il y a une homogénéité dans l'analyse de la question. En effet, l'approche du handicap retenue dans les différents rapports est la même que celle contenue dans le rapport Bloch Lainé et dans la loi de 1975. Il s'agit du même référentiel reposant sur une approche médicale et fonctionnelle du handicap : à l'origine, se trouve une déficience qui provoque une incapacité qui crée le handicap lors d'interactions. Les personnes sont atteintes d'un « mal absolu » (la déficience, l'incapacité) qui peut être aggravé par un « mal relatif » (un environnement peu propice). L'attention se porte donc d'abord sur le premier avant d'envisager une action sur le second. En conséquence, tous les acteurs commencent par se pencher sur la population définie selon ces déficiences : comptabilisation, catégorisation... Tous concluent que parmi l'ensemble des déficiences et des incapacités, l'une est plus grave que les autres car elle est la plus visible et elle est la source d'échecs répétitifs, à savoir l'atteinte de la moelle épinière ou du cerveau à l'origine de l'incapacité à marcher et donc du recours au fauteuil roulant. Ils dressent donc une typologie séparant les personnes en fauteuil roulant considérées comme « lourdement handicapées ou non autonomes », des autres envisagées comme « légèrement handicapées ou autonomes ». C'est à partir de cette dichotomie que les acteurs vont réfléchir aux questions du transport, si bien que deux axes d'action sont définis.

Le premier axe d'action est donc à destination des personnes en fauteuil roulant considérées comme « lourdement handicapées » et « non autonomes » : les acteurs concentrent leurs efforts sur les personnes. L'option d'intervenir sur l'environnement est bien envisagée dans les trois rapports mais elle est rejetée et même considérée par la Ratp comme « utopique » face aux sources d'échec répété nombreuses et à l'absence de solutions adéquates, rapides et peu coûteuses à mettre en œuvre pour permettre aux personnes en fauteuil roulant de se déplacer de manière satisfaisante. Alors, tout le monde s'accorde pour privilégier des solutions adaptées aux besoins

particuliers de ces personnes plutôt que de viser l'accessibilité des transports en commun. C'est pourquoi des solutions spécifiques sont préconisées avec d'une part, la mise en place de transports spécialisés et d'autre part, des mesures particulières sur les réseaux : monte charge ou élévateurs réservés, rampes pour doubler un escalier de telle sorte que c'est une politique de transport des personnes handicapées qui se met en place plutôt qu'une politique d'accessibilité des transports en commun.

Cette approche est entérinée par la loi et ses décrets qui n'imposent pas l'accessibilité totale des réseaux et laissent ouvertes les deux options : transport spécialisé et/ou accessibilité des transports. Les acteurs calquent leur appréhension du handicap sur la question du transport des personnes handicapées : comme c'est d'abord à cause d'une incapacité à marcher que les personnes sont handicapées avant que l'environnement ne soit mis en cause, ont tenté d'abord de proposer des solutions centrées sur l'individu avant d'agir de façon généralisée sur le milieu. Les propos de F. Chapireau prennent alors tout leur sens lorsqu'il affirme que *«La préférence pour l'action sur l'individu s'étend jusqu'à une intense personnalisation de certaines actions sur le milieu »* (Chapireau, 1988 : 621).

En revanche, la conception du handicap est plus ouverte concernant l'autre groupe, composé des personnes handicapées «légères » ou «autonomes », c'est à dire qui ne sont pas en fauteuil roulant. A côté de la conception médicale et linéaire du handicap, conduisant à prendre en considération les personnes atteintes de déficiences et d'incapacité, cohabite une seconde appréhension du handicap. Ici, le handicap n'a pas pour origine une déficience ou une incapacité mais une gêne rencontrée au cours d'une interaction avec l'environnement un environnement non adapté (obstacles, mauvaise signalétique...). Cette seconde conception englobe de très nombreuses personnes (femmes enceintes, parents avec de jeunes enfants, personnes encombrées de bagage, clients désorientés...) et dilue la frontière entre personnes «handicapées » au sens médical et tous les autres clients. De plus, elle fait écho aux préoccupations du monde du transport qui cherche à améliorer le confort des voyageurs afin de développer son attractivité. Alors, les réponses à apporter aux difficultés rencontrées par les personnes handicapées apparaissent comme un moyen d'arriver à ce but, d'autant plus que des moyens financiers sont disponibles. Par un effet d'étiquetage,

on assiste alors à un regroupement, sous l'appellation « *mesures en faveur de l'accessibilité des transports pour les personnes handicapées* », d'actions nouvelles mais aussi anciennes, qui au départ n'étaient pas spécialement orientées pour les personnes handicapées.

Cette même conception en deux axes du transport des personnes handicapées se retrouve dans la mise en œuvre comme nous allons le démontrer dans le chapitre suivant et donne satisfaction jusqu'à l'arrivée d'autres possibilités.

4. UNE POLITIQUE MISE EN ŒUVRE ET VALORISÉE JUSQU'À L'ARRIVÉE DE NOUVELLES SOLUTIONS

Ce chapitre est consacré à la phase de la mise en œuvre de la politique définie dans les rapports précédents. Dès les premières investigations, il apparaît qu'il existe une cohérence entre la politique préconisée dans les rapports et celle mise en œuvre pour laquelle nous retrouvons les deux axes d'action définis précédemment. Cette homogénéité est aussi visible dans la réception de la politique : tout le monde, à l'exception de deux mouvements radicaux de personnes handicapées, s'accorde pour valoriser les avancées réalisées. Il y a donc un référentiel commun basé sur une même approche de la question du transport des personnes handicapées.

Cependant, au cours des années 1980, de nouvelles solutions d'accessibilité issues d'innovations technologiques viennent fissurer cet accord. Elles sont prévues dès le départ du projet dans l'optique d'améliorer le confort des voyageurs et les transferts entre les quais et les voitures : l'accessibilité est assurée par le plancher des véhicules (tram et métro) à hauteur des quais et par des ascenseurs en libre service pour passer de la voirie aux quais. Ces dispositions sont disponibles pour tous et fournissent un égal accès à tous les voyageurs, même ceux en fauteuil roulant. Nous désignerons ces nouvelles solutions sous l'appellation « d'accessibilité intégrée ».

Celle-ci ouvre de nouvelles perspectives et fragilise le référentiel dominant de la mobilité des personnes handicapées assis sur une approche médicale excluant les personnes en fauteuil roulant des transports en commun. Ces solutions, même

limitées aux réseaux neufs²⁰⁶, viennent corroborer les revendications portées par les associations de personnes handicapées et par les membres des équipes dédiées. Alors, les ingrédients sont réunis pour que la situation soit considérée comme problématique et appelle des réponses.

Dans un premier temps, nous montrerons que la différence est ténue entre les efforts faits pour les personnes handicapées « légers » et ceux pour l'amélioration du confort des transports publics (4.1). Puis, nous nous intéresserons à la prise en charge de la politique et aux solutions développées pour les personnes en fauteuil roulant pour lesquelles l'approche spécifique perdure et aboutie à des échecs (4.2). Pour autant, cette approche est partagée comme le prouve la valorisation des actions mises en œuvre car elles répondent à l'objectif d'intégration des personnes handicapées et au droit au transport pour tous.

Dans un dernier temps, nous verrons que quelques voix revendiquent l'accessibilité des transports en commun même pour les personnes en fauteuil roulant. L'apparition d'un autre type de solutions intégrées bouleverse la situation en confirmant la possibilité d'une politique d'accessibilité des transports en commun s'adressant à tous(4.3)

²⁰⁶ Seules quelques villes peuvent développer de nouvelles lignes de Métro : Lille en 1983, Toulouse en 1993, Paris avec la ligne Météor en 1998 puis Rennes en 2002.

Concernant les tramways, le rythme de mise en service de lignes ou de rénovation est plus important mais reste tout de même limité : Grenoble en 1987, Saint - Etienne en 1990 (rénovation), Ratp en 1992, Lille en 1993 (rénovation), Rouen et Strasbourg en 1994, Montpellier, Lyon et Orléans en 2000, Bordeaux en 2003...

4. 1 PEU DE DIFFERENCES ENTRE ACCESSIBILITE ET CONFORT

Le secteur des transports se mobilise pour l'accès des « handicapés légers » aux transports en commun qui apparaît alors comme un moyen d'action possible pour atteindre des objectifs plus globaux. La frontière est très perméable entre la population identifiée comme « handicapés autonomes ou légers » et la grande masse de la clientèle. L'étude du programme visant à créer le bus du futur, d'un des axes de la politique de la Ratp et de leur valorisation illustrent cet état.

4. 11 L'ACCESSIBILITE - CONFORT DANS LE « BUS DU FUTUR »

Le projet du bus du futur s'inscrit dans une recherche approfondie sur les bus qui démarre en 1974 sous l'impulsion de l'Utp²⁰⁷ en accord avec la Dtt et vise à créer un « *produit de qualité conçu comme une alternative à la voiture particulière* » (Dumont, 1987 : 11), les pouvoirs publics fixant les orientations, les limites et les travaux à entreprendre²⁰⁸. Des réflexions techniques²⁰⁹ sont conduites portant d'une

²⁰⁷ Utp s'appelait Union des Transports Publics Urbains Régionaux jusqu'en 1981

²⁰⁸ A partir de la lecture de l'article de W. Genieys et L. Michel publié en mars 2006 dans *RFS*, un parallèle peut être fait avec le programme de recherche industrialo-militaire appelé « char du futur » ayant abouti au char Leclerc. En effet, c'est à la même époque que le programme de recherche commence, période de « l'âge d'or de l'Etat » où « *la volonté politique d'indépendance nationale et de grandeur de la France s'exprime alors dans la conduite de grands programmes technologiques [...] en adéquation avec le référentiel global d'une modernisation à marche forcée de la France menée sous l'impulsion de l'Etat* » (Genieys et al., 2006 : 118).

²⁰⁹ En 1975, un premier puis un deuxième cahier des charges sont élaborés et accompagnés de prototypes et d'études techniques qui se déroulent dans le cadre d'Actions Thématiques Programmées dont le rôle consiste entre 1976 et 1981, à apprécier le coût et la difficulté technique de certaines améliorations afin d'aider à la sélection des options. L'ensemble aboutit en 1977 au lancement officiel

part, à l'implantation des organes mécaniques afin d'améliorer le poste de conduite et de faciliter la maintenance et d'autre part, à l'accessibilité, l'aménagement et le confort intérieurs. Ces différents points traduisent l'importance donnée à la fois à l'amélioration de « *la vie à bord* »²¹⁰ des bus (rendre plus attractif le bus) et à la réduction des coûts de production (rendre plus économique), deux enjeux du bus du futur et deux preuves de l'engagement des acteurs dans la modernité (Le Goff O., 1994 : 162 - 164)

- Le plancher plat contre le plancher bas

Des discussions ont lieu pour établir le nombre de marches et leur hauteur :

« Déjà à l'époque où une commission de l'Utp, dont j'étais le président, a mis en chantier le cahier des charges du bus futur qui devait devenir le R312, j'ai beaucoup œuvré pour que nous supprimions au moins une marche d'accès sur trois. Je dois dire qu'à l'époque peu de gens étaient convaincus du bien fondé de cette analyse, seul un élu de Besançon, M Reggani, rejoint par M Banaszuk, responsable marketing de la Ratp, m'ont soutenu. Et, finalement, Renault s'est rallié à nous et a, au prix de difficultés techniques importantes, réussi à gagner une marche. C'était un gros progrès à l'époque. » (interview de Michel Robin, président de Via transport in TP, n°887, octobre 1991)

En 1978, la question de l'accessibilité au véhicule est débattue à travers le choix entre deux options :

du programme « autobus du futur » géré par un « Comité directeur » composé de la Dtt, de l'Utp et de l'Amf (qui sera finalement remplacée par le Gart) (Dumont, 1987 : 12). La Direction des transports terrestres charge l'Union des Transporteurs publics de créer un groupe rassemblant ses ingénieurs et ceux l'Institut de Recherche sur les Transports (ancien Inrets). Des sous groupes de réflexions réunissent des représentants des ministères intéressés (Transports, Environnement et Cadre de vie, Industrie), des collectivités locales (Association des Maires de France), des transporteurs dont la Ratp (Utp) et des chercheurs de l'Institut de Recherche sur les Transports (Irt). Les choix effectués par les groupes de travail durant l'année 1977 permettent d'établir un cahier de spécifications et de conduire des études préliminaires.

²¹⁰ O. Le Goff insiste sur le changement que cela implique. « Avec « l'espace transport », il s'agit avant tout de vivre le transport et non plus de le subir. On passe ainsi d'une problématique quantitative – déplacer des individus d'un point à un autre – à une problématique qualitative – faire de ce temps de transport un temps social autre » [...] « Vitrine technologique en même temps que symbolique, le R312 est donc bien le vecteur privilégié de cette nouvelle donne en matière de transports urbains » (Le Goff O, 1994 : 165)

- un bus dont le plancher est bas dans les deux premiers tiers (470mm), ce qui permet de proposer seulement deux petites marches²¹¹ mais implique une rupture dans le couloir après la première porte avec la présence d'une marche transversale dans le couloir ou d'un plan incliné et des sièges placés sur des trottoirs intérieurs.

- un bus à plancher haut (560 mm du sol au lieu de 610 avant) mais plat pour lequel les marches (deux marches à l'entrée et à la sortie (au lieu de trois précédemment avec la première marche à 355 mm et la deuxième à 204 mm²¹²) sont abordées à l'entrée et à la sortie du véhicule quand le bus est à l'arrêt et où les sièges ne sont pas placés sur des trottoirs.

Ce débat s'incarne dans deux projets portés chacun par un constructeur. Heuliez opte pour la première option ce qui lui permet d'être primée en 1978 au concours d'idées de la Dtt qui le charge alors de réaliser les études de structure, de carrosserie, de sièges prototypes et une maquette grandeur nature non motorisée²¹³. L'autobus comprend en plus un dispositif d'accès spécifique pour les personnes en fauteuil roulant, composé d'un plan incliné éclipseable à commande électrique au milieu de la voiture. En réaction, Renault Véhicule Industriel (Rvi) et la Ratp élaborent un programme commun et construisent une maquette grandeur nature d'un autre véhicule, dénommé R300, qui privilégie un plancher plat sans dispositif particulier.

Fin juin 1979, les représentants de la profession des transports urbains, à travers la Dtt et l'Utpur, annoncent leur préférence pour le projet du «R300» de Rvi et de la Ratp, Rvi étant plus à même qu'Heuliez de conduire ce projet national²¹⁴. C'est la naissance des bus à planchers plats²¹⁵. Dès avril 1980, le programme «autobus du futur» entre dans sa phase de réalisation confiée à Rvi. La coopération continue et

²¹¹ La hauteur des marches est fixée à 270 mm pour la première et 200 mm pour la seconde.

²¹² Rvi, fiche technique, ref. 76 296, sept. 1987, présentant le R312

²¹³ Dès octobre 1978, une maquette est présentée au Salon de l'Automobile et permet de recueillir les avis de la clientèle et des exploitants (Vassard, 1983).

²¹⁴ Heuliez n'est pas un constructeur «intégré» contrairement à Renault. Cela signifie qu'il est tributaire des autres constructeurs pour la fourniture de composant à la différence de Renault qui dispose de l'ensemble de la chaîne de production et couvre l'ensemble de la gamme, des bus urbains aux autocars grand luxe.

²¹⁵ D'autres parallèles peuvent être faits avec le cas du char Leclerc analysé par W. Genieys (Genieys, & Michel, 2006) L'élaboration et le maintien du projet du char Leclerc sont indissociables du travail d'un petit groupe d'acteurs du secteur de l'armement qui va progressivement jouer un rôle central dans la légitimation de ce projet «*du meilleur char du monde*» (Genieys et al., 2006 : 119). A ses débuts, dans les années 1960-70, le programme de recherche s'inscrit dans la quête de l'innovation technologique (Genieys et al., 2006 : 123). La présence d'un acteur industriel (Giat industrie) joue en faveur du projet (Genieys et al., 2006 : 125). L'auteur souligne les effets de la croyance technologique des porteurs de programme Leclerc. En élevant cette croyance au niveau d'un paradigme, ces acteurs se trouvent en position de force à chaque aléas (Genieys et al., 2006 : 131).

des groupes de travail spécialisés se forment sur le marketing, l'exploitation, l'ergonomie... et proposent des modifications tout au long du projet.

Ainsi, le programme national de recherche sur le bus du futur aboutit en 1987 à la production en série des bus R312 excluant les personnes en fauteuil roulant mais améliorant l'accessibilité pour les « handicapés légers » et contribuant au confort de l'ensemble des voyageurs. La même approche est retenue pour la conception du nouveau tramway²¹⁶.

○ L'Uitp valide l'accessibilité par plancher plat en 1985

Les caractéristiques du bus R312 améliorant sensiblement l'accessibilité mais excluant les personnes en fauteuil roulant se retrouvent en 1985 dans les résolutions adoptées par l'Union internationale des transports publics (Uitp) lors de son 46^{ème} congrès à Bruxelles, qui fêtait aussi les 100 ans de l'organisation. A cette occasion, l'Uitp rappelle sa position appelant à une double politique à l'égard des personnes handicapées pour lesquelles la distinction entre handicap léger et handicap lourd perdure²¹⁷

La résolution rappelle que les transporteurs

« sont conscients de leurs responsabilités vis à vis des handicapés tiennent compte des personnes handicapées et veulent mettre tout en œuvre pour favoriser leur intégration » d'où des « efforts poursuivis et intensifiés », mais pour des contraintes d'exploitation et de sécurité de l'ensemble des voyageurs conduisent à

²¹⁶ A partir du milieu des années 1970, le mode « tramway » bénéficie lui aussi de l'attention au même titre que tous les modes de transports publics. Cette initiative lancée par Marcel Cavaillé, secrétaire d'Etat aux transports, est connue sous le nom « Tramways Français Standard (Tfs) ». Un cahier des charges est rédigé et un concours est lancé auprès des constructeurs. En avril 1976, deux projets à plancher plat sont retenus « Métro léger d'Alstom-francorail-Mte » et « Matra - la Brugeoise et Nivelles. » selon la même logique que pour les bus. En octobre 1980, un appel d'offre est lancé auprès de divers constructeurs européens, et remporté par Alstom. Ce sera la ville de Nantes qui relancera le tramway en 1985 avec un retentissement considérable dans le monde des transports urbains en France et en Europe.

La ville de Nantes, qui ne fait pas partie des cités sondées par le concours « Cavaillé », met en place, en 1979, une équipe technique pour lancer un projet de transport guidé en site propre. Du côté des infrastructures, le projet d'une ligne de tramway est pris en considération en 1981 avec l'élaboration d'un schéma de financement pour le développement du matériel roulant incluant une subvention de l'Etat pour 30% de ce coût. La totalité du tracé est construit en site propre.

²¹⁷ « 31.1 Généralités. Cette recommandation concerne le transport par autobus et par extension, par autobus articulés, des handicapés légers. Il convient de prévoir pour les utilisateurs de fauteuil roulant des services spéciaux suivant la résolution de l'Uitp ci-après. » (Uitp, 46^{ème} congrès international à Bruxelles, 1985 : 37-38)

ne pas admettre les personnes en fauteuil roulant. L'Uitp considère que les transports publics assument déjà une « mission sociale » et qu'ils ne peuvent pas prendre en charge directement les personnes en fauteuil roulant.

En fonction des limites posées, la solution réside dans l'organisation de services spécifiques qui pourraient relever de la responsabilité des réseaux mais ils « *ne peuvent cependant relever de la responsabilité financière des entreprises de transports publics ; ils doivent être pris en charge par l'ensemble de la collectivité.* » (Uitp, 1985 : 37-38). L'Uitp présente alors un ensemble de mesures techniques déjà prises en compte dans les nouveaux bus R312²¹⁸. Le 6 novembre 1987, un protocole d'accord²¹⁹ signé entre le Gart, l'Utp et les constructeurs l'Utp reprend les recommandations précédentes. Il y a une homogénéité de politique au sein de la profession des transporteurs qui valorise l'accessibilité des bus R312.

○ L'accessibilité des R312 satisfait la profession des transports publics

Durant une dizaine d'années, les acteurs français des transports publics encenseront ce véhicule résultat d'une aventure collective, de progrès technologiques considérables²²⁰ et d'une prise en compte des clients²²¹. Plusieurs articles insistent également sur les progrès que représente la configuration du plancher bas et plat²²².

²¹⁸ « Hauteur du plancher : 560 mm. Le plancher plan, sans pente longitudinale, sur toute la longueur du véhicule ; des pentes transversales de 3% pourront être tolérées aux emmarchements, ... »

²¹⁹ « Spécifications générales françaises des autobus conformes au protocole d'accord entre le Gart, l'Utp du 6 novembre 1987 et aux conditions d'adhésion des constructeurs à ce protocole »

²²⁰ Plusieurs articles reviennent sur cette expérience dont celui de Claude Bon (Bon Cl., 1987, « Une image renforcée », in Transport public, sept. 1987, pp 8-10). Ce dernier souligne les investissements financiers et industriels mobilisés ainsi que l'aide de l'Etat et insiste sur l'originalité du protocole entre le constructeur (Rvi), les Autorités Organisatrices des transports (le Gart) et les transporteurs (l'Utp).

²²¹ Une place est accordée au marketing, l'avis des usagers est même recueilli lors de tests (« Les réactions du public à l'égard du R312 », rapport du TMO, janvier 1976). Des ingénieurs de Rvi et de la Ratp comme D. Dumont (Dumont, 1987 : 12) et G. Canal (Canal, 1985 : 22) soulignent cette nouveauté et prennent note des remarques. Le second note que si les clients ne s'intéressent pas aux caractéristiques techniques et de performance du bus, ils accordent une attention pointue aux différents éléments de confort. La clientèle des constructeurs n'est pas faite d'usagers mais d'exploitants. Le rapport du constructeur à l'usage est donc symboliquement médiatisé par l'acheteur potentiel que sont les compagnies de transports ou les Autorités Organisatrices, qui, elles, sont en prise directe avec l'utilisateur.

²²² Cf. en annexe les photos du bus R312.

C'est le cas de l'article de Marc Bruas²²³ titré « Nouveau mais déjà mûr » ou d'autres :

*« ...présentant un **net progrès** par rapport aux véhicules ou projets connus aujourd'hui. »[...] « Les emmarchements résultant de cette architecture et la circulation intérieure se trouvent **considérablement améliorés**, permettant ainsi à des personnes âgées et/ou handicapées d'accéder à l'autobus **d'une manière plus aisée**. » (Canal, 1985 : 27) « L'accessibilité : Le plancher est bas [...] **facilitant la circulation intérieure**. » (Dumont, 1987 : 13)*

Ce sont aussi ces caractéristiques qui sont prises en compte dans le choix des bus par les réseaux comme le relatent deux encarts parus dans le numéro de septembre 1987 du journal *Transport public*. La Ratp y explique que l'abaissement du plancher apporte des « *progrès significatifs* » et Caen met en exergue « *l'emmarchement réduit, il [qui] facilite l'accessibilité en particulier des personnes âgées qui représentent une part importante de la clientèle.* »

L'accessibilité s'inscrit donc une d'amélioration du confort à destination de l'ensemble de la clientèle à l'exception des personnes en fauteuil roulant.

4. 12 DES SOLUTIONS INTEGREES ET VALORISEES A LA RATP

Une grande partie des actions de la Ratp concernent des aménagements, intégrés aux espaces et disponibles pour tous, envisagés comme une amélioration du confort de l'ensemble des voyageurs même s'ils sont étiquetés pour « handicapés légers ».

○ Des améliorations de fonctionnalité

Les nouvelles spécifications, concernant l'aménagement intérieur des bus ou du réseaux du métro et du Rer, consistent en l'ajout de petits équipements²²⁴ que tout un

²²³ Bruas M., 1987, « Nouveau mais déjà mûr » in Mensuel *Transport public*, sept. 1987, pp 14-18. (Marc Bruas est chef de projet Rvi)

chacun peut utiliser à loisir et qui ne sont pas identifiés par les voyageurs comme des aménagements « pour personnes handicapées » même s'ils sont portés et financés par le service en charge de cette population. Parfois, les actions changent même de ligne budgétaire afin de bénéficier des budgets créés pour la politique d'accessibilité. Par exemple, les portes automatiques anti-retour installées aux sorties du Métro ou les premières expérimentations des annonces sonores à bord des bus²²⁵ sont réalisées dans l'objectif de répondre à un besoin général mais par la suite elles sont rangées dans la catégorie des actions en faveur des personnes handicapées. Nous sommes face à un effet d'étiquetage des actions.

Suite à des discussions au sein du Colitrah avec les membres du Ctnerhi et des instructeurs de locomotion, les aménagements spécifiques de système de guidage pour les aveugles sont rejetés. Ils ne sont pas opérationnels dans des configurations complexes et ils limitent les déplacements à quelques cheminements et diminuent ainsi l'autonomie des personnes.

²²⁴ Petits ajouts (barres d'appui, colonnettes, points de demande d'arrêt, prolongation des mains courantes entre deux volets de marches ...), politique de mécanisation du réseau (portes automatiques installées à la sortie des stations de métro, escaliers mécaniques...). A partir des besoins des personnes aveugles, d'autres actions sont également menées pour signaler les dangers et éliminer les obstacles le long des cheminements, améliorant par-là les déplacements du plus grand nombre. C'est ainsi que se sont étudiées puis généralisées les bandes d'éveil de vigilance ou bande podotactiles sur les bords des quais de Métro et de RER, les déviateurs sous les téléviseurs ou encore la peinture blanche sur les contre-marches. Les bandes podotactiles sont une solution importée du Japon par le service accessibilité de la Ratp après différentes expérimentations, puis normalisée en collaboration de la SnCF, des associations de personnes handicapées et de l'Afnor. La Ratp se montre très vigilante dans la rédaction de la norme afin d'éviter que les bandes podotactiles ne se transforment en bandes de guidage et de se garder la possibilité de les remplacer par des systèmes intégrés (bande céramique ou dallages avec aspérités)

²²⁵ Des essais d'annonces sonores des arrêts dans les bus à destination de tous les voyageurs sont aussi entrepris. Une expérience est déjà en cours en 1982 sur la ligne 91 (Ratp, *Documentation et Information*, juillet-sept. 1982 : 61), les annonces sont bien acceptées par le public et les agents ne rencontrent pas de difficultés à actionner le système. Mais l'utilité de la généralisation n'est pas décidée car le procédé d'enregistrement n'est pas tout à fait au point. Il est donc décidé de procéder à de nouveaux essais sur d'autres lignes. « *A Bus, ce qui a emporté la décision c'est d'abord pour aider à se repérer par exemple de nuit ou par mauvais temps.* » (entretien du 16 février 2004, ancien responsable accessibilité à la Ratp). Des essais de sonorisation des rames de Rer sont aussi menés (Un long article est consacré à « Expérimentation d'un dispositif de synthèse vocale sur un élément du MS61 de la ligne A du RER » par Serge Guibereau, Ingénieur chef de division à la Direction du réseau ferré. Ratp, *Documentation et Information*, avril-juin 1985). Un premier dispositif repose sur un système de cassettes enregistrées mais des problèmes techniques empêchent toute généralisation : mémoire insuffisante, temps d'accès à l'information beaucoup trop long... Un second système qui dépend de synthétiseurs de parole donne satisfaction après des essais en 1983 et 1984. En revanche, sur le réseau du Métro, il n'y a pas eu de politique de sonorisation des rames ou des quais. « *Le métro lui n'a jamais voulu mettre les annonces d'arrêts. [...] Le Métro (le pôle Métro, ndlr.) considérerait que sur des lignes parisiennes, il était facile de compter les stations. C'était l'argument qui était donné, embêter 99 personnes pour une, il n'en est pas question.* » (entretien du 16 février 2004, ancien cadre Ratp en charge de l'accessibilité).

A l'exception des projets de plans en relief pour les personnes aveugles lisant le braille et des boucles magnétiques²²⁶, tous les aménagements sont intégrés et disponibles pour tous.

- Le recours à des aides humaines

Un projet d'assistance humaine se développe grâce à la présence de main d'œuvre issue du dispositif d'emploi aidé « Tuc »²²⁷ Un premier service d'accompagnement des personnes âgées se met en place puis il s'ouvre à d'autres publics (enfants, personnes handicapées) avec la création en 1987 de l'association « *Voyages accompagnés* », dont les services sont payants.

« « Voyage accompagné » s'adresse à toutes les personnes à mobilité réduite, c'est à dire ayant des difficultés à emprunter les transports en commun, que ces difficultés soient d'origine motrice (utilisateurs de cannes, béquilles...), sensorielle (malvoyants, malentendants...), liées à une maladie ou à l'âge (difficultés à gravir des marches par exemple). Le plus souvent c'est l'appréhension des bousculades et de l'agitation qui fait obstacle pour ces personnes à l'utilisation des transports en commun. « Voyage accompagné » est donc aussi destiné, au-delà de l'aide d'accompagnement, à leur apporter une présence rassurante et à leur faire mieux connaître les possibilités de déplacement offertes par la Ratp »²²⁸.

En 1989, une seconde association est montée avec la SnCF afin de faciliter la prise en charge multi-réseaux jusqu'à présent limitée au périmètre Ratp.

En lien avec le Colitrah et l'Unapei les agents réfléchissent également aux solutions à apporter aux personnes handicapées mentales. Des ateliers d'aide à la mobilité sont élaborés pour apprendre aux personnels des Centres Aide par le Travail – Cat - à

²²⁶ Boucles magnétiques : il s'agit d'un dispositif permettant à la personne équipée d'un appareil auditif de recevoir directement les informations sonores émises par un micro, sans le bruit extérieur. Ce dispositif équipe tous les combinés des téléphones publics et à la Ratp, tous les guichets de vente.

²²⁷ Tuc : Travaux d'utilité collective : les TUC inventés en 1982 (et supprimés en 1987 au profit des CES : contrats emploi solidarité), étaient formellement des stages effectués à mi-temps pendant un maximum de six mois dans des collectivités publiques, des hôpitaux ou des établissements publics.

²²⁸ « *Création d'un service d'accompagnement des personnes handicapées* », Ratp, *Documentation et Information*, n° janv. Mars 1987, pp

utiliser les transports et la signalétique est améliorée avec le recours à des codes couleurs²²⁹.

Ainsi, la Ratp développe une politique d'accessibilité qui s'adresse tout autant aux personnes « légèrement handicapées » qu'aux clients lambda malgré l'étiquetage « handicapés » de certains projets. Tous ne connaissent pas le succès, principalement pour des difficultés d'ordre technique. Cette politique s'intègre dans une politique plus vaste de modernisation des réseaux.

- La Ratp valorise sa politique

Au cours de l'analyse du thème de l'accessibilité dans le journal généraliste de la Ratp, *Savoir Faire* (synthétise ces informations dans un tableau²³⁰), nous voyons se dessiner deux périodes de sept années chacune, une première qui court de 1975 à 1982 et une seconde de 1982 à 1989. Durant la première, entre la sortie de la loi en 1975 et celle du rapport en 1982, le journal d'entreprise ne traite ni de la loi de 1975 et de ses décrets de 1978 ni du groupe de travail interne. Il aborde tout de même l'accessibilité dans des brèves consacrées aux réseaux étrangers et dans huit articles consacrés aux actions entreprises par la Ratp en faveur de l'accessibilité d'un public non handicapé. En revanche, après de la publication du livre blanc en 1982 et au moment où le Président de l'entreprise est communiste comme le ministre des Transport de l'époque, le journal fait écho à l'accessibilité des transports en commun des personnes handicapées en consacrant pas moins de treize articles ou brèves²³¹ entre 1982 et 1988 (inclus), dont sept portent sur des actions de la Ratp²³². L Nous retrouvons la même césure qu'à Poitiers mais inversée.

²²⁹ A partir de 2002, à l'occasion d'une Cifre à la Ratp, Mike Rackelbaum a relancé ce dispositif qui maintenant fonctionne avec des agents Ratp spécialement formés. Ils interviennent auprès des bénéficiaires d'institutions comme les missions locales, les Anpe... Le dispositif se décline depuis 2005 à d'autres populations.

²³⁰ Le tableau du dépouillement est joint en annexe. L'accessibilité aux transports apparaît soit en thème principal, soit en thème secondaire et à propos d'actions propres à l'entreprise ou réalisées sur d'autres réseaux en France ou à l'étranger. Elles sont schématisées dans le tableau par des couleurs différentes : bleu pour les événements Ratp et blanc pour les autres.

²³¹ Pour une vue globale nous vous renvoyons à l'annexe présentant le tableau synthétique de dépouillement thématique de l'ensemble des *Savoir Faire*.

²³² Sur la seconde période, sept articles traitent donc de l'accessibilité à la Ratp (⑨ à ①⑤) (Ratp, *Documentation et Information*, juillet-sept. 1982, n° janv.-mars 1983, n° juillet-sept. 1985... En externe, ce sont six articles ou brèves qui sont consacrés à l'accessibilité (①③ à ①⑧).

La Ratp est fière de sa politique d'accessibilité qui prend place dans la politique globale de l'entreprise comme le montrent les nombreux articles et l'intégration des bilans aux bilans annuels de la recherche à la Ratp. La couverture médiatique recouvre aussi bien la phase recherche et les difficultés afférentes à certains projets que celle de généralisation de certains aménagements. En revanche, les objectifs affichés et la quantité des projets suivis paraissent quelques peu disproportionnés par rapport aux moyens attribués à la mise en œuvre. Entre 1982 et 1988, l'équipe n'est composée que de deux personnes, elle ne dispose pas d'un soutien politique interne et les résistances propres à l'entreprise sont fortes.

En conclusion, que ce soit dans les programmes de recherche du bus et du tramway du futur ou à la Ratp, les améliorations d'accessibilité découlent d'une approche ergonomique qui contrebalance l'approche centrée sur les déficiences des individus. Les aménagements sont conçus de façon intégrée, c'est-à-dire non spécifiques : ils ne sont pas associables à une population ou à une autre, ils sont disponibles pour tous (ou presque). Elles servent à l'ensemble de la clientèle et contribuent à diminuer la pénibilité des trajets et à améliorer le confort des transports en commun à travers. Le coût est alors rapporté à tous les clients, voire financé par des subventions attribuées à l'accessibilité et n'est donc pas un obstacle au développement des différents projets.

4. 2 DES ACTIONS SPECIFIQUES POUR LES PERSONNES EN FAUTEUIL ROULANT POUR DES RESULTATS PAS TOUJOURS PROBANTS

Pour les personnes en fauteuil roulant, des politiques spécifiques sont développées selon les préceptes établis dans les différents rapports et les résolutions des instances représentatives des transporteurs (Uitp, Utp). Le traitement de la question du transport des personnes en fauteuil roulant reste imprégné d'une approche médicale : les actions sont réalisées par des équipes spécialisées et pour une population identifiée médicalement et elles se présentent comme des extensions de l'environnement venant pallier leur déficience ou encore comme des « prothèses » ou des « greffes » pour rester dans le vocabulaire médical.

L'étude de nos deux terrains est éclairante à ce sujet. Les politiques de la Ratp et de la Stp présentent un certain nombre de points communs. Dans les deux cas, le transport des personnes handicapées est une préoccupation forte et s'intègre dans une politique de développement des transports en commun et dans une optique de solidarité. L'accessibilité est valorisée, ce qui illustre l'attention portée à cette problématique comme élément d'intégration des personnes handicapées (Stp, Ratp) et comme vecteur d'amélioration du service rendu (Ratp). Par ailleurs, les associations sont présentes et les acteurs entretiennent des collaborations avec elles. Le transport spécialisé est envisagé comme une solution pratique, efficace et non ségrégative, assurant aussi une fonction sociale forte. Les acteurs tendent à rapprocher ce service des conditions du réseau (tarifs, gestion par le transporteur...) tout en respectant l'approche médicale dans le choix du public : uniquement des personnes ayant une déficience, voire les personnes âgées, seulement des personnes identifiées et résidant localement... Il y a donc un référentiel commun dans des réseaux pourtant très différents.

4. 21 UNE PRISE EN CHARGE SPECIFIQUE

Au Colitrah et à la division « nouveaux services » de la Ratp, le traitement du transport des personnes handicapées est assuré de façon spécifique avec un ou deux « spécialistes » de la question qui entretiennent des relations avec les associations de personnes handicapées. Les deux entités n'ont pas de pouvoir décisionnaire, elles peuvent uniquement faire des propositions dans le cadre des deux axes d'action définis précédemment. Elles suivent l'ensemble des essais d'aménagements spécifiques et la mise en place de services de transport spécialisé.

- Au ministère des Transports : un comité dédié, le Colitrah

Une fois le rapport interministériel de 1977 publié, le ministère des Transports suit l'une de ses recommandations²³³ et constitue le Colitrah, « *Comité de liaison pour le transport des personnes handicapées* »²³⁴ plutôt qu'une intégration de ce thème dans des commissions déjà existantes. Le Colitrah est alors une entité au sein du Conseil Supérieur des Transports devenu le Conseil National des Transports (Cnt) en 1984²³⁵. A l'occasion de ce changement, les missions du Colitrah sont élargies et sa composition complétée par des élus et des représentants des organisations syndicales. Le Colitrah offre un espace de dialogue et d'échanges. Différents groupes de travail

²³³ Une des propositions du groupe de travail de 1977 prévoyait la création d'un « *Comité permanent de liaison réunissant les représentants des administrations, des groupements de handicapés, des transporteurs, des fabricants de fauteuils roulant et des constructeurs de véhicules de transports... chargés de suivre la mise en œuvre des mesures proposées par le groupe interministériel* ».

²³⁴ Le Colitrah est créé par le secrétaire d'Etat auprès du ministre de l'Equipeement institut, par arrêté du 19 août 1977.

²³⁵ Ce changement marque le souhait du législateur de développer les approches globales et intermodales du système des transports, et de rendre la composition du Conseil plus représentative. Il est composé de représentants du Parlement, des collectivités territoriales, des entreprises qui participent aux opérations de transport, des syndicats représentatifs au plan national des salariés des entreprises de transports, des différentes catégories d'utilisateurs des transports de personnes et de marchandises, de l'Etat et de personnalités désignées en raison de leur compétence. Le Cnt est un organisme de concertation, il est associé à l'élaboration et à la mise en œuvre de la politique des transports, il compte quatre commissions permanentes dont le Colitrah. Il est consulté sur les questions relatives à l'organisation et au fonctionnement des systèmes de transport de personnes et de marchandises terrestres, aériens et maritimes. A ce titre, il exécute les missions d'études et de propositions qui lui sont confiées. Il a, de plus, la possibilité de se saisir lui-même de questions qui lui paraissent nécessaires de traiter.

sont institués, des études appliquées sont réalisées et un rapport annuel est publié. La majorité des actions proposées sont le fruit d'un travail de partenariat avec les associations de personnes handicapées et des chercheurs en sciences sociales. Un rôle de collecte d'informations est ajouté. Le comité assure la coordination entre tous les organismes consultatifs concernant le transport des personnes handicapées. Il peut procéder à des études et émettre des suggestions en vue d'améliorer *«le déplacement des personnes handicapées ou à mobilité réduite.»*. On ne parle pas encore d'accessibilité mais de *«transport des personnes handicapées»*.

○ A la Ratp, un agent pour les personnes handicapées

A la Ratp aussi la prise en charge est spécifique. Une fois le rapport de 1982 présenté aux instances dirigeantes et au Conseil d'administration, la personne qui avait eu à le rédiger se trouve en charge de la question au sein de la Division « Service et nouveaux marchés »²³⁶ dirigée par Jean François Molina²³⁷ à partir de 1982. Un cadre Ratp dit à propos de cette division :

« C'était un vrai patchwork, il y avait des tas de choses où on ne savait pas trop où les mettre. C'était l'époque où le ministre Charles Fiterman avait décidé du remboursement de la moitié de la carte orange, on avait une équipe qui allait proposer aux entreprises des achats en gros de cartes orange pour éviter d'avoir à récupérer des tickets. » (entretien du 16 février 2004, cadre Ratp)

En 1984-85, l'agent quitte l'entreprise pour la province. Elle est remplacée par celle qui s'occupait jusqu'alors des zones peu denses. Il y a donc uniquement une personne, appuyée par son responsable, pour mettre en oeuvre la politique à destination des personnes handicapées. En 1988, le responsable change de fonction pour un poste à l'exploitation²³⁸ et il est alors remplacé par des cadres qui ne restent

²³⁶ La division «nouveaux marchés » fait partie du service commercial dirigé par M Banazuc Elle couvre la question du transport des personnes handicapées, des touristes (c'est le moment du lancement du titre « Paris visite ») et de la desserte des zones peu denses.

²³⁷ Jean François Molina est un cadre entré à la Ratp en 1975 au service des Etudes générales représentant une équipe qui montait en puissance autour. Ses membres réalisaient des études amonts et des plans de transport : études de lignes nouvelles, de restructurations de réseaux de bus, de prévisions de trafic, d'insertions de lignes de métro dans le tissu urbain.

²³⁸ Les cadres à la Ratp sont encouragés à changer de poste tous les trois à cinq ans. L'exploitation est un « passage obligé » au moins une fois dans le parcours professionnel.

pas en place, la personne en charge de l'accessibilité est alors isolée, jusqu'en 1992 date à laquelle elle change d'affectation.

Au cours des années 1980, ils obtiennent des modifications de spécifications portant sur les aménagements intérieurs mais n'interviennent pas dans le choix de la structure globale du matériel roulant ou des stations. Ils n'ont pas de contact avec la direction de la Ratp que ce soit avec le Directeur (M Ezigue) ou le Président (M Quin) de la Régie et ne prennent pas non plus l'initiative d'en créer. En revanche, cette équipe s'appuie sur une manière de travailler innovante à l'époque. Elle tisse un véritable réseau à l'extérieur de l'entreprise en participant aux groupes de travail du Colitrah et en considérant les associations de personnes handicapées comme des partenaires de travail sur de nombreux projets²³⁹. Cette reconnaissance et cet appel à des partenaires extérieurs ne sont pas réservés au traitement de l'accessibilité : le réseau 2000 s'appuie également sur des collaborations extérieures²⁴⁰.

4. 22 UNE POLITIQUE RAPIDEMENT ABANDONNÉE À LA RATP

L'agent de l'équipe « nouveaux marchés » en charge des personnes handicapées met en œuvre les pistes esquissées dans le rapport de 1982, soit l'accessibilité simplifiée du Rer et du transport spécialisé, mais les résultats sont peu probants.

²³⁹ « A l'époque aussi, c'est un travail avec les associations, qui maintenant paraît tout naturel et normal mais à l'époque c'était une nouveauté. Avant l'entreprise proposait ou imposait et les associations pouvaient toujours s'interroger avant et les associations pouvaient rouspéter ou faire une pression pour telle ou telle chose mais le travail de coproduction, travailler sur des dossiers, élaborer une solution en commun n'était pas des choses communément réalisées avant les années 80. C'est vrai qu'à ce moment là, et Monique Smolard a ensuite porté ce travail avec les associations jusqu'à une relation de proximité très grande que ce soit l'Apf, l'Unapeï ou encore Briaux Trouverie » (entretien du 16 février 2004, ancien cadre responsable accessibilité Ratp).

²⁴⁰ Le programme de recherche « Réseau 2000 » repose sur les collaborations avec des chercheurs de nombreuses disciplines qui se concrétisent par la commande d'études et la tenue de groupes de réflexion.

○ Des équipements peu fonctionnels dans le Rer

Dans les années 1980, l'accessibilité du Rer passe par l'installation de systèmes élévateurs le long des escaliers et quelques ascenseurs réservés mais ces projets ne sont pas généralisés.

Dans les gares déjà construites, la division met en œuvre le projet de systèmes élévateurs le long des escaliers du réseau Rer. Il s'agit de nacelles censées permettre aux personnes en fauteuil roulant d'atteindre le quai. Ce sont les services techniques de l'époque qui proposent cette solution qui présente deux avantages pour le transporteur : la mise en œuvre est bien plus simple et le coût est réduit par rapport à celui d'un ascenseur mais ce dispositif demande la présence d'un agent pour manipuler la télécommande. Les premières nacelles sont disposées à Nation et à Neuilly-Plaisance, puis d'autres exemplaires suivent. Mais rapidement le déploiement est stoppé et les appareils mis hors tension. Plusieurs éléments expliquent l'échec. Les équipements sont réservés aux personnes en fauteuil roulant qui doivent faire appel aux agents des gares pour les mettre en route. Ces derniers ne sont pas toujours formés ou disponibles pour la manœuvre. Par ailleurs, les contraintes physiques du milieu sont telles que les appareils sont souvent hors service et finalement, un accident se produit.²⁴¹ Le programme d'achat est alors stoppé et les nacelles déjà installées sont mises hors service ce qui met fin au projet.

« Sur la nacelle, nous, on a été embarqué. [...] les techniciens nous on dit, « voilà, plutôt que d'attendre des subventions pour faire des ascenseurs qui ne seront pas nombreux par an, au lieu d'installer qu'un ascenseur par an, vous pouvez installer dix nacelles ». » (entretien du 16 février 2004, ancien cadre Ratp en charge de l'accessibilité)

En parallèle, dans les quelques gares nouvelles, la Ratp est obligée de prévoir un ascenseur comme l'illustre le cas de la gare du Rer B à Saint-Michel²⁴². Aux

²⁴¹ Lors d'une mise en service, une personne en fauteuil roulant bascule dans les escaliers.

²⁴² Un article du journal de l'entreprise est consacré à cette nouvelle gare en 1987. On y parle de trois accès tout public au début de l'article sans préciser l'existence d'une entrée spécifique. Il faut attendre la fin de l'article de 34 pages, pour trouver le paragraphe consacré à « l'accès handicapé » dans le chapitre « ouvrages annexes ». Sa teneur est très technique sur le type de méthodes utilisées pour creuser le puits. Ratp, « Travaux de construction de la gare de « St Michel » sur la ligne B du Rer » in *Documentation et Information*, janv. mars 1987 : 17-51

contraintes techniques et politiques pour faire déboucher l'appareil en surface, s'ajoute le fait que l'ascenseur est envisagé comme un équipement destiné uniquement aux personnes en fauteuil roulant et non pas en libre service, ce qui implique qu'il ne peut être juste à côté des autres entrées. Il est alors envisagé de le faire sortir dans un local commercial, mais une « bataille locale » s'engage :

« A St Michel, la création de l'ascenseur avait été l'occasion d'une bataille locale dans laquelle les associations avaient pas mal travaillé, puisque pratiquement, on devait faire déboucher l'ascenseur dans une boutique. Tous les commerçants du secteur avaient fait pétition contre l'ascenseur pour maintenir la boutique. Il était nécessaire de la déplacer le long du quai vers chez Gibert [ndlr. les librairies Gibert, Place Saint Michel]. Il y avait eu des réunions de quartier, il y avait eu une réunion présidée par Tibéri : Les associations, les défenseurs du commerçant, la Ratp. Tibéri avait tranché pour dire que l'ascenseur était incontournable. Il devait se faire un ou deux ascenseurs par an, alors si on n'arrivait même pas à cet objectif, cela aurait été politiquement un désastre. » (entretien du 16 février 2004, ancien cadre Ratp en charge de l'accessibilité)

Finalement, l'ascenseur est installé dans une rue excentrée par rapport aux autres entrées et implique donc un cheminement particulier qui n'est indiqué nulle part. De plus, l'utilisation de cet ascenseur est conditionnée à l'obtention d'une carte et nécessite de recourir à un interphone relié aux pompiers qui alors le mettent en marche. Il en résulte un taux d'utilisation nul.

La politique mise en œuvre par la Ratp sur le réseau Rer ne donne pas satisfaction et est abandonnée²⁴³. Il en est de même de l'expérience du transport spécialisé réalisé conjointement par la Ratp et différents partenaires.

○ Un projet ambitieux de transport spécialisé mais non généralisable

La Ratp développe un service de transport spécialisé à travers l'expérience du Serval dans le Val de Marne. Le service inauguré en février 1986 est présenté comme «une

²⁴³ D'autres projets sont également testés sur les R312 par le bureau d'étude de Mrb (Département du Matériel Roulant Bus) de la Ratp : une rampe coulissante mise en place sur deux véhicules à Asnières, un abaissement de l'autobus sur un véhicule et la marche abaissable afin de modifier le R312. Un prototype est présenté en 1989 et mis en service sur un bus de la ligne 38 en 1991 mais le test ne sera pas concluant.

véritable percée sociale » et « la solution d'avenir » et son montage qualifié « d'exemplaire »²⁴⁴. Le montage du projet implique un département qui délègue à un transporteur public le soin d'organiser les transports en faisant appel, s'il le souhaite, à des associations. Cela correspond à un contrat tripartite qui devait se généraliser à tous les départements.

« Le Serval est le seul service mis en place conjointement par la Ratp, le Gihp et le Conseil Général. D'un point de vue technique et organisationnel, cela a été plutôt facile à mettre en place puisque les véhicules commandés sont du type « trafic » avec effectivement une rampe mécanique, du personnel Gihp formé et ayant l'habitude avec un système de porte à porte et de centrale de réservation. Là dessus, nous on avait monté l'ensemble du dispositif, la maintenance se fait toujours au centre bus de Créteil. On avait démarré le service à Villejuif dans l'ancien institut Gustave Roussi, dans des locaux prêtés. Et après, tout a été transféré à Vitry. [...] Le Conseil Général tenait absolument à une tarification qui soit la tarification carte orange de la Région Ile de France, les personnes handicapées pouvaient y accéder avec la carte orange ou avec un système de ticket calculé de commune à commune. Le service était réservé aux communes du département. » (Entretien du 16 février 2004, ancien responsable accessibilité à la Ratp)

Le Gihp espérait beaucoup de cette expérience qui représentait « l'archétype d'un développement public »²⁴⁵, tant pour la collaboration avec une entreprise de transport que pour le montage financier qui tendait à rapprocher le transport spécialisé des transports publics (carte orange, collaboration de l'entreprise de transport public...). Mais la structure juridique des transports en Ile-de-France a représenté un frein important auquel se sont ajoutées des différences de principes défendus par les uns et les autres. En effet, le Conseil général de Seine-Saint-Denis refusait que le transport spécialisé relève du budget social et revendiquait qu'il dépende du budget transport. Au contraire, le Stif refusait de considérer le transport spécialisé comme un transport public et le finançait sur son budget social. De plus, le service est rapidement saturé par des transports réguliers de personnes travaillant en Centres d'aide par le travail (Cat), le logiciel de gestion des réservations montre ses limites et les difficultés de financement augmentent. Ceci étant, au départ, le service mis en place est

²⁴⁴ Ratp, *Etudes et projets*, Avril, mai, juin 1986 :39-40

²⁴⁵ Entretien du 18 février 2004, délégué Général Gihp Ile-de-France

régulièrement valorisé dans les articles des journaux de la Ratp et de ceux du Gihp car il comble un vide, dans un «désert»²⁴⁶. L'expérience est alors porteuse d'espoir. Cela explique pourquoi tous les acteurs en parlent en termes positifs. Le responsable du projet à l'époque emploie le terme «*euphorie*»²⁴⁷ pour qualifier les débuts du projet.

Ainsi la Ratp est restée fidèle au rapport de 1982 en développant une politique spécialement destinée aux personnes en fauteuil roulant mais l'arrête car les résultats ne sont pas au rendez-vous. En effet, les « greffes » techniques que représentent les nacelles ne sont pas au point et la restriction d'utilisation de l'ascenseur limite son intérêt. A la fin des années 80, l'accessibilité pour les personnes en fauteuil roulant n'a que très peu progressé. En province aussi l'accessibilité est traitée de façon spécifique, par transports parallèles, comme c'est le cas à Poitiers depuis 1979.

4. 23 UN TRANSPORT SPECIALISE NOVATEUR MAIS LIMITE A

POITIERS

En 1979, l'Autorité Organisatrice des transports de la Communauté d'Agglomération de Poitiers crée et développe un transport spécialisé pour les personnes handicapées et les personnes âgées. Cette accessibilité spécifique prend place au côté d'une accessibilité financière à travers des réductions ou de la gratuité et d'une accessibilité géographique à travers une desserte du maximum de zones. La municipalité vise à développer une politique de transport en commun favorisant l'accès de tous les publics. En revenant sur la démarche qui a conduit à proposer ce service, nous allons nous efforcer de montrer que plusieurs éléments se combinent pour proposer un transport spécifique envisagé comme non ségrégatif malgré ses limites.

²⁴⁶ Entretien du 18 février 2004, responsable associatif au Gihp

²⁴⁷ Entretien du 16 février 2004, ancien responsable accessibilité à la Ratp

○ Des politiques pour les transports publics et les personnes handicapées

A partir de 1977, le réseau²⁴⁸ profite d'une politique volontariste financée une taxe appelée le versement transport²⁴⁹ et mise en œuvre à la suite des élections municipales de mars 1977 remportées par Jacques Santrot, élu du Parti socialiste à la tête de « l'Union de la gauche » dans laquelle son parti est majoritaire. La politique est inspirée du programme du Parti socialiste de 1972 « *Changer la vie* »²⁵⁰. Espoir et optimisme se côtoient, de nouveaux venus sur la scène politique pensent pouvoir « *changer le monde* » comme à Poitiers²⁵¹ où l'équipe élue en 1977 est composée presque exclusivement de récents élus, avec à leur tête Jacques Santrot, le plus jeune maire de France. Dès les premiers conseils municipaux, ils concrétisent leur programme de campagne, les investissements financiers sont renouvelés tous les ans et la gestion des transports se modernise profondément²⁵². Les transports, qui relèvent de la compétence du District²⁵³ dans lequel siègent les élus municipaux de Poitiers, sont un des axes de développement de la ville de Poitiers.

Dès les premières années du mandat municipal, les élus élaborent une politique multi-directions en faveur des personnes handicapées afin d'assurer leur intégration en étant à l'écoute des demandes des associations (à travers les commissions extra municipales et les réunions de quartiers²⁵⁴) et en répondant à certains besoins

²⁴⁸ Rochereau J., 1988, *100 ans d'histoire : les transports urbains du district de Poitiers*, Société des Transports Poitevins, District de Poitiers.

²⁴⁹ Le versement transport est une taxe payée par les entreprises afin de financer les investissements des transports publics et le déplacement des salariés. L'argent permet d'équiper et de financer les déficits des transports et donc de limiter la participation prélevée sur l'impôt.

²⁵⁰ PS, 1972, *Changer la vie, programme politique du PS*. Ce programme fait une large place aux transports en commun, à la concertation locale, à la solidarité et à l'équité.

²⁵¹ Au cours des entretiens menés avec les différents élus qui se sont succédés sur ce thème, nous avons repéré que nos interlocuteurs parlent avec émotion, voire passion et fierté, des différents chantiers qu'ils ont suivis (il y a parfois trente ans) et du plaisir qu'ils ont pris à participer à ce qui apparaît comme une aventure humaine et politique.

²⁵² Nouveau dépôt, nouvelle organisation au sein de l'entreprise, création d'une Société d'Economie Mixte des Transports Urbains du District de Poitiers dite Stp pour Société des Transports Poitevins et la signature d'un « contrat de gérance » en 1980, contrat de modernisation, promotion du réseau, investissement matériel dans les années suivantes, nouveau réseau et logo en 1985

²⁵³ District : établissement public de groupement intercommunal, qui concerne principalement le milieu urbain, créé par ordonnance du 5 janvier 1959. Celui de Poitiers date de 1967. En 1977, le District est composé de la ville de Poitiers et sept villes alentours. Ce statut disparaît en 1999, celui de Poitiers se transforme en Communauté d'agglomération de Poitiers (CAP) et compte 10 villes.

²⁵⁴ La concertation est également valorisée dans tous les numéros du journal le n°7 dont un article est intitulé « La participation, un mode de vie désirable ».

exprimés²⁵⁵. Faire vivre la concertation locale est un objectif permanent de la municipalité car elle incarne à ses yeux la démocratie locale, un des axes du programme « *Changer la vie* ». L'activité de la municipalité à l'égard des personnes handicapées est relayée à plusieurs reprises par le journal municipal dont la diffusion est aussi assurée par un service vocal, le Bulletin d'Information Parlé (Bip) depuis 1978. Le transport spécialisé apparaît comme un moyen pour y contribuer. En cela, son aspect spécifique n'est pas rédhibitoire puisqu'il contribue à l'intégration sociale en permettant de se rendre aux différentes activités de la cité.

○ Le transport spécialisé comme élément du transport public

A la suite de plusieurs rencontres avec les associations et des personnes handicapées²⁵⁶, les élus, souhaitant assurer un «droit au transport pour tous », créent un service de transport spécialisé qui représente une solution efficace rapidement.

*« Le service social et de transport de Poitiers, en collaboration avec le Gihp Poitou-Charentes, l'association Inter-handicap et inter-associations se sont penchés sur le dossier Transport des Personnes à mobilité réduite. Nous pensons, si les budgets nous le permettent, mettre en service dans les prochains mois, un premier véhicule adapté à ce besoin, en relation avec le district de Poitiers. Cette prestation de service, en complémentarité du transport en commun sera du type transport à la demande par téléphone ou planification par abonnement. »*²⁵⁷

Deux possibilités de gestion s'offrent aux élus qui choisissent la seconde : soit une délégation de la gestion aux associations, soit l'intégration du service à l'entreprise

²⁵⁵ Cette politique aboutit à de nombreuses initiatives comme l'illustre cet extrait d'article du journal municipal. « Ces commissions qui ont travaillé et obtenu sur le plan municipal ou du District avec l'aide des élus aux transports, à la voirie et à l'architecture : un transport spécial pour le PMR, des emplacements réservés, la construction de bateaux et d'abaissement de trottoirs pour tous les travaux de voirie, le projet d'aménagement de voirie destiné aux PMR dans le plan de circulation de 1981, l'accessibilité de certains bâtiments publics, l'installation de cabines téléphoniques adaptées aux fauteuils roulants... ». La Stp améliore également la visibilité de ses plans de réseaux en augmentant la taille des caractères et en proposant une fiche horaire de couleur pour chaque ligne.

²⁵⁶ En particulier, celle du 24 février 1979 afin de faire le point et d'élaborer des pistes d'actions (*Poitiers avec vous*, n°9 de juin 1979). Il est rappelé que la participation des personnes handicapées aux pratiques sportives est un des objectifs poursuivis et peut demander des aménagements spécifiques qui « ne doivent pas engendrer de ségrégation handicapé /valide. ». A la suite de cette rencontre, cinq commissions sont mises en place : « *Le handicapé dans la cité* », « *Equipement sur la ville* »... Le Gihp local valorise son action et celle de la commune et conclut par « *Voilà enfin le handicapé dans la ville* » (*Poitiers avec vous*, n°9 de juin 1979)

²⁵⁷ *Poitiers avec vous*, n°9 de juin 1979

de transport en commun déjà existante. Au départ, le Gihp Poitou-Charentes avait émis le souhait de gérer le service²⁵⁸. Mais les élus refusent car l'entreprise de transport doit assurer sa mission en direction de tous les publics quelles que soient leurs différences et il ne s'agit donc pas de se «défausser» sur les associations. Cette prise de position est relayée par un article du journal municipal intitulé «*L'insertion des handicapés : une question de solidarité, une obligation nationale*» dans lequel il est précisé que les objectifs sont de «*prendre en compte les différences entre les citoyens d'une même ville pour qu'ils puissent vivre ensemble*» et de respecter «*le droit de chacun à choisir sa vie*» (Poitiers avec vous, 1981).

Dès 1979, le District vote la mise en place d'un service de transport spécialisé assuré par la Stp. Puis, la Stp réalise une étude sur le public potentiel et les véhicules disponibles et se tourne vers Heuliez, un carrossier de la région et avec l'aide du Gihp, teste les systèmes d'accessibilité proposés. Le premier véhicule, un J9, arrive le 1^{er} septembre 1979 et le service commence immédiatement et fonctionnera un peu plus d'un an avant qu'une convention entre le District et la Stp officialise son existence à fin de l'année 1980²⁵⁹. La Stp gère le service (réception des appels, gestion de l'unique minibus accessible et affectation du personnel nécessaire) qui vient compléter la gamme des prestations proposées par l'entreprise : cars de transport scolaire pour les jeunes, bus des lignes régulières pour les salariés. Un conducteur est embauché directement sur le service puis d'autres conducteurs de la Stp sont intégrés sur la base du volontariat. La même année, afin d'améliorer le service, la Stp via le journal municipal²⁶⁰, entreprend une enquête où deux adresses figurent au bas du document, celles du Gihp Poitou-Charentes et celle du Président du District de Poitiers.

²⁵⁸ L'ensemble des structures des Gihp locaux et le Gihp national sont particulièrement présents sur le thème du transport. Pour les Gihp, le transport est le premier pas indispensable pour l'autonomie et l'intégration des personnes handicapées et seules les associations sont en mesure de fournir un service de qualité. Ces arguments sont encore les mêmes aujourd'hui, on les retrouve dans les revendications des Gihp. Durant les années 70 et 80, les Gihp départementaux ou régionaux ouvrent de nombreux services dans différentes villes ou départements.

²⁵⁹ L'avant dernier numéro (n°15) de *Poitiers avec vous* de l'année 1980, illustre l'annonce par une photo d'une personne avec une canne descendant la rampe arrière du véhicule aidée par le conducteur.

²⁶⁰ *Poitiers avec vous* n°12 d'avril 1980, « Transport des PMR, Poitiers et District ».

○ L'ambition et les limites du service proposé

Le service se nomme Sthp : Service de transport de handicapés physiques (il deviendra en 1994 « Handibus »), couvre l'ensemble de l'agglomération sur des plages horaires larges, aux mêmes tarifs que ceux du réseau, à la demande de l'Apf qui refuse un service gratuit dans une logique de traitement égalitaire.

Mais à la différence des lignes du réseau, le service est réservé aux seules personnes handicapées habitant le District. Au départ, le service est ouvert aux personnes en fauteuil roulant, aux aveugles ou mal voyantes et aux personnes marchant difficilement à l'aide d'une canne. Les deux premiers clients sont une personne aveugle²⁶¹ et une en fauteuil roulant. Très vite, le service s'ouvre aux personnes âgées²⁶², qui représentent rapidement la majorité des trajets, et à celles souffrant de déficiences mentales²⁶³. Les personnes sourdes sont les seules à ne pas avoir un droit d'accès au service alors même que la ville en compte une communauté importante²⁶⁴. Pour les élus et la Stp, elles sont en mesure d'utiliser les transports en commun existants. Nous retrouvons là l'approche fonctionnelle du handicap faisant des personnes pouvant marcher des « handicapés légers » en mesure d'emprunter le réseau commun.

Les objectifs de la municipalité d'intégrer les personnes handicapées guident la vocation « sociale » du service, illustrée par les efforts du responsable pour créer des liens entre les voyageurs²⁶⁵ et développer le thorball²⁶⁶. L'activité du service est alors

²⁶¹ Il s'agit de M Grellier qui participe aux discussions sur la création du service en tant que Vice-Président du Gihp à l'époque et qui continue encore aujourd'hui à être impliqué dans la vie associative locale. C'est aussi lui qui est à l'origine du développement du sport « Thor ball » sur Poitiers

²⁶² Les élus de la commission transport du District, en lien avec les gestionnaires du service (la Stp) retiennent alors le seuil de 80 ans pour déterminer les personnes âgées pouvant bénéficier du service.

²⁶³ Au cours des années 90, suite à des comportements « impressionnants » (cris, agitation, violence) de certaines d'entre elles, ces dernières seront exclues.

²⁶⁴ Poitiers est une ville accueillant de très nombreux sourds et disposant de plusieurs établissements spécialisés, dont un pour les enfants sourds-aveugles car il existe une maladie génétique spécifique à une zone du département de la Vienne qui entraîne la naissance de nombreux enfants sourds et aveugles ou devenant aveugles à l'adolescence. Un institut spécialisé est créé dès la fin du XIX^es. pour les accueillir.

²⁶⁵ Un des salariés de l'entreprise (conducteur puis Agent de maîtrise) qui consacre du temps à la gestion du service avant d'en devenir officiellement responsable en 1985, cherche à regrouper les utilisateurs tant pour optimiser les tournées que pour créer des liens. Ainsi, l'ensemble des personnes qui souhaitent participer aux activités proposées par l'Association Valentin Haüy- (AVH) est transporté en même temps, les mardis après midi. Dès 1983, elles sont 8 personnes à remplir le bus systématiquement. Un groupe d'une douzaine de personnes se forme peu à peu. Par l'action conjuguée

l'occasion de moments forts et émouvants qui soudent les liens entre les salariés et les utilisateurs²⁶⁷. Les acteurs peuvent même se prévaloir d'être à l'origine d'un mariage²⁶⁸.

Le transport spécialisé poursuit son développement accompagné en cela des efforts de la municipalité et de l'initiative des associations. En 1980, 4 000 voyages sont effectués, quatre ans plus tard, le chiffre a doublé pour atteindre 8 711 voyages. Il est même primé pour son offre de service (amplitude de la plage horaire, nombre de kilomètres parcourus, nombre de voyages effectués...) et sa gestion assurée par l'entreprise de transport. Le responsable du transport spécialisé est amené à le présenter dans des salons ou des colloques, il se déplace aussi sur d'autres réseaux pour comparer (Limoges, La Rochelle, Bordeaux, Tours...) et reçoit des représentants d'autres villes. Mais l'ouverture du service de transport spécialisé aux différentes catégories de personnes à mobilité réduite se réalise à moyens constants, conduit à sa saturation. En 1982, suite aux demandes des associations, un second véhicule est acheté qui ne suffit toujours pas à répondre à la demande.

de l'AVH et de Handibus, des personnes isolées peuvent en côtoyer d'autres et s'engager ensuite dans des activités associatives.

²⁶⁶ Le développement du transport spécialisé et celui de l'équipe de Thorball (sorte de hand ball se jouant en aveugle) sont intimement liés. Une des personnes handicapées à l'origine de la demande du service a créé une équipe de Thorball dont les entraînements s'enchaînent à partir de 1981. Il s'organise avec la Stp afin d'adapter les horaires d'Handibus aux entraînements et assurer le ramassage des joueurs. Par exemple, en 1981, le service ouvre alors jusqu'à 20h30 au lieu de 19h15 afin de permettre aux joueurs de rentrer chez eux après l'entraînement. L'équipe des garçons obtient de bons résultats et est représentée au niveau National. Elle remporte plusieurs fois la coupe de France. Par la suite, une équipe féminine se crée et obtient aussi de bons résultats. La revue municipale d'avril 1980, aborde le handicap sous l'angle sportif avec la rencontre entre la fédération française handisport et l'association départementale « handisport 86 ».

²⁶⁷ Les salariés sont invités chez certaines personnes handicapées pour des parties de cartes « *Il y a des anecdotes assez mémorables où on allait rue de la Gibauderie, chez M xxx, ils étaient quatre, et ils jouaient à la belote avec des cartes en braille, on passait au sous-sol, tout était éteint, on allait dans l'appartement sans lumière et le plus gêné, c'était nous. C'était des moments prenants* » (entretien du 12 septembre 2003, ancien agent de maîtrise handibus). Les conducteurs rencontrés qui ont eu l'occasion de s'occuper du transport spécialisé dans les années 1980 nous ont tous parlé du mariage des deux non voyants et de l'enterrement de la femme quelques années plus tard.

²⁶⁸ « *Deux non-voyants qui s'étaient connus dans le mini-bus ont ainsi été transportés par ce dernier jusqu'au lieu du sacrement de leur mariage. De nombreux conducteurs de la Stp assistaient à leur cérémonie, témoignage des liens qui unissent le personnel de la Stp et ses passagers* » Rochereau J., 1988 : 333

○ Trois solutions aux limites du transport spécialisé

Mais rapidement le service de transport spécialisé de la Stp est saturé, il a du mal à répondre à l'ensemble des demandes avec les deux minibus²⁶⁹. Par ailleurs, des règles de gestion limitent le service rendu au périmètre géographique du District, aux seuls habitants de celui-ci, contrairement aux bus de ville, et à l'époque, il ne fonctionne ni le soir ni les week-ends. Ces limites conduisent le Gihp à créer son propre service de transport en 1982²⁷⁰ mais il ne suffit pas et en 1985, le service de la Stp continue d'être saturé²⁷¹. Afin de faire face à cette demande, sans pour autant augmenter les moyens internes de la Stp, les élus décident, d'une part de modifier les règles d'accès des personnes âgées²⁷² et d'autre part, de contractualiser des accords de sous-traitance d'abord avec les taxis en 1985²⁷³, puis ensuite avec le Gihp en

²⁶⁹ Entre 1980 et 1982, le nombre de courses voyageurs a doublé, passant de 3992 à 7313 voyages, il en est de même des kilomètres parcourus (26 003 à 50 682 km).

²⁷⁰ Celui-ci permet des déplacements en dehors des limites du district et il est ouvert à toute personne qui en fait la demande (sans restriction d'habitat) mais en revanche, les prestations sont plus chères. A l'époque, le Gihp bénéficie de la collaboration d'un étudiant en droit et objecteur de conscience qui monte un dossier de partenariat avec la collectivité locale (il est actuellement avocat, Maire de Fontaine Le Comte et élu à la Cap où il est Président de la commission des affaires économiques). Le district et la Stp répondent favorablement à la proposition, il y a conjonction entre les intérêts de la municipalité et ceux de l'association, en particulier dans le fait de maximiser le nombre de personnes transportées et de compléter l'offre d'Handibus (couverture du département, ouvert à tous, service le week-end...) sans investissement supplémentaire pour la Stp (c'est la municipalité qui achète le minibus et le Gihp qui gère le service). Le Gihp est rapidement reconnu par les élus et par les salariés de la Stp comme un professionnel.

²⁷¹ Entre 1982 et 1985, le nombre de voyages passe de 7 313 à 8 600 (avec un pic à 9 888 en 1983) et le nombre de kilomètres passe de 50 682 à 72 119. La longueur des trajets s'allonge.

²⁷² Seules celles présentant un certificat médical peuvent bénéficier du service contre toutes celles de plus de 80 ans précédemment.

²⁷³ En 1985, un accord est signé avec le Groupement des Taxis de Poitiers (GIE). Cet accord permet de transporter les personnes handicapées, lorsque les services de la Stp se trouvent saturés. Les clients appellent toujours la Stp et en fonction de la disponibilité des véhicules de la Stp et du handicap de la personne, l'entreprise sous-traite certains trajets aux taxis. Cette convention officialise un partenariat qui avait commencé auparavant car il arrivait déjà que le service fasse appel occasionnellement aux taxis. Cette solution « taxi » connaît un réel succès, car financièrement intéressant pour l'exploitant qui n'a pas de flotte à entretenir ni de personnel supplémentaire à gérer. Pour l'usager, le bilan est plus mitigé, certes il peut se déplacer mais pour un prix supérieur (10f au lieu de 8f avec handibus). Lors de la mise en place d'Handibus, il avait été décidé que la tarification applicable à ce service serait celle en vigueur sur le réseau urbain régulier. Mais les élus et la Stp en ont décidé différemment pour les taxis. Il en sera de même lors de la convention de sous-traitance avec les Gihp. L'harmonisation des tarifs ne se fera qu'en 2001 lors du passage à l'Euro qui conduit à appliquer le tarif du réseau à tout client quel que soit le mode utilisé. La part des trajets en taxi reste minime, de 1% des voyages réalisés en 1985, à 4% en 1988.

1988²⁷⁴. La fréquentation est toujours en hausse ainsi que le nombre de kilomètres parcourus par les véhicules d'Handibus et de ses partenaires (Gihp et taxis)²⁷⁵.

Ainsi, à Poitiers, de nombreux éléments se conjuguent pour aboutir rapidement à un transport spécialisé ouvert aux personnes handicapées et aux personnes âgées. Il y a donc une volonté d'offrir un service à tous dans une logique d'équité, d'où le choix d'un service assuré par l'entreprise de transport au même titre que les différents services à la population même si cela passe par des transports différents : des cars pour les scolaires, des bus pour les salariés, des minibus pour les Pmr. Le service spécialisé n'est pas vécu comme une ségrégation, au contraire, c'est un moyen d'intégration des personnes handicapées comme le prouve son utilisation pour créer des relations entre les personnes handicapées ou permettre le développement du Torball. En revanche, les conditions d'utilisation ne sont pas encore identiques à celles du réseau : les cartes d'abonnement ne sont pas acceptées, le nombre de voyages est limité, les horaires du service ne sont pas ceux du réseau, les personnes extérieures à la localité n'ont pas accès au service... L'approche reste médicale puisqu'elle s'adresse encore uniquement à des personnes en fonction de leur déficience sans inclure celles atteintes d'une gêne temporaire.

○ Poitiers assure une couverture médiatique au transport spécialisé

A partir de 1978, la municipalité de Poitiers, via son journal municipal, rend compte de sa politique. L'analyse thématique quantitative et qualitative²⁷⁶ des 55 numéros du

²⁷⁴ Il existe déjà des contacts entre le Gihp et la Stp puisque cette dernière fait parfois appel à l'association pour des transports de personnes en fauteuil roulant lorsqu'elle n'arrive pas à assurer toutes les demandes. C'est le cas de façon très régulière durant toute l'année 1984, suite à l'accident du second minibus de la Stp. Les positions évoluent donc car au départ, en 1979, il n'était pas question que l'équipe municipale concède du transport, c'était à la Stp d'assurer la mission de service public. Comme pour les taxis, la Stp continue à centraliser les appels puis à répartir les demandes sur les différents modes avec une priorité pour Handibus.

²⁷⁵ Ainsi, en comparaison entre les six premiers mois de 1989 et ceux de l'année précédente à la même époque, l'augmentation du nombre de voyages est de +8,80%. Il en est de même des kilomètres parcourus qui voient une hausse de +12,5% (entre les 6 premiers mois des années 1988 et 1989 – chiffres de la Stp). 70% des kilomètres parcourus sont le fait de voyages réguliers. Cette augmentation se traduit autant sur le service de la Stp (Sthp) que sur le service affrété (taxi et Gihp). Ainsi entre 1980 et 1988, le nombre de voyages annuels est passé de 3 992 à 13 080 (tous services spécialisés confondus : Sthp + taxis + Gihp) tandis que le nombre de kilomètres parcourus augmentait énormément : de 26 003 km en 1980 à 88 432 km en 1988.

journal *Poitiers avec vous* publiés entre 1978 et 1989 montre que les actions en faveur des personnes handicapées sont régulièrement valorisées.

La question de la mobilité des personnes handicapées est abordée dans des articles traitant soit de la politique transport (11 articles sur 31) soit de celle de la ville (10 articles sur 50) ou encore de la vie associative (8 articles tous concentrés sur entre 1978 – 1985).

Il existe une césure en 1985, date où le nombre d'articles sur le transport des personnes handicapées diminue alors même que le service continue de fonctionner. Ainsi, de 1978 à 1984 inclus, 1 à 3 articles par an abordent le transport spécialisé, soit plus d'une quinzaine d'articles en 7 ans²⁷⁷. La municipalité met l'accent sur les actions entreprises pour le transport des personnes handicapées durant le premier mandat du nouveau maire J. Santrot (1977-1983). Mais, à partir de 1985 et jusqu'en 1989, il n'y a plus que quatre articles en cinq ans qui traitent du transport des personnes handicapées. L'effervescence autour du transport spécialisé est retombée malgré les changements intervenus dans sa gestion et la mobilisation effective de la municipalité sur le sujet. Ainsi, en dépit de gros dossiers traitant des déplacements²⁷⁸, la presse municipale n'aborde plus la question du transport spécialisé à l'exception d'un article mentionnant la présence de deux véhicules spécialisés dans le parc de la Stp²⁷⁹. Peut-être que le changement de fond et de forme du journal intervenu en 1986 joue un rôle : jusqu'à cette date, les articles étaient rédigés et signés par les élus

²⁷⁶ Cf. annexe : Nous avons synthétisé ces analyses des journaux municipaux dans un tableau.

Le tableau mentionne d'une part, le nombre d'articles consacrés aux transports, à la ville et aux associations alors même qu'il n'est pas fait mention du transport des personnes handicapées et d'autre part, les articles qui traitent du transport des personnes handicapées que ce soit en thème principal ou secondaire. Ainsi, plusieurs articles peuvent traiter du transport des personnes handicapées, pour certains, il s'agit du thème principal, pour d'autres d'un thème secondaire. Par exemple, dans un article consacré aux associations, il est fait mention du problème du transport des personnes handicapées (ex : n°9 de 1979) ou dans un article consacré au transport en général, la question du transport spécialisé est abordée (ex : n°7 de 1978). Mais parfois, cette dernière question est traitée en thème principal (ex : n°9 de 1979).

²⁷⁷ En 1982, par exemple, un numéro supplémentaire du journal municipal, à l'occasion du bilan de la mandature, signale dans le registre de la solidarité la création de deux services pour les personnes handicapées, le service d'auxiliaire de vie pour adultes, créé en 1981 et le service de transport pour « toutes les personnes qui du fait de leur handicap, ne peuvent avoir accès aux autobus de lignes régulières ont la possibilité de bénéficier des bus aménagés. » (« Un quartier solidaire de ses enfants, des personnes âgées et des personnes handicapées », in numéro « supplément » de *Poitiers avec vous* 1982

²⁷⁸ Il y a par exemple, deux gros dossiers qui traitent l'un des déplacements « Stationner ? Circuler ? Piétonner ? Prenez le bus ! » (*Poitiers avec vous*, n°25 en 1984) et l'autre de l'évolution des bus « La ville évolue, le bus aussi » (n°33 en 1985) mais aucun n'aborde le transport spécialisé.

²⁷⁹ « Vivre la ville avec le bus », n°6 de décembre 1987

concernés traduisant l'implication des politiques dans la ligne éditoriale ; ensuite, *Poitiers avec vous* devient *Poitiers mag.* et les articles sont le fait de professionnels. La problématique est tout de même régulièrement abordée positivement et elle continue de mobiliser les élus, la Stp et les associations.

En conclusion, des politiques spécifiques sont développées pour les personnes en fauteuil roulant selon les préceptes établis dans les différents rapports et les résolutions des instances représentatives des transporteurs. La prise en charge elle-même est spécifique avec des équipes dédiées au sein du ministère des Transports et à la Ratp. Durant toute la décennie 1980, l'approche médicale de la question de la mobilité des personnes en fauteuil roulant couplée à l'absence de solution sur les réseaux urbains, font du transport spécialisé « LA » solution, malgré les limites des prestations. Celle-ci permet l'intégration des personnes handicapées et n'est pas synonyme d'exclusion. L'ensemble de la politique de transport en direction des personnes handicapées est largement valorisé. Nous en voulons pour preuve la couverture médiatique (quantitative et qualitative) dont bénéficient d'une façon générale, les politiques en faveur du transport des personnes handicapées dans le journal municipal de la ville de Poitiers et de celui de la Ratp. Cette valorisation témoigne d'un référentiel partagé.

Pourtant, cette unité est contrebalancée par des revendications associatives qui s'appuient sur des nouvelles solutions qui émergent dans les réseaux neufs.

4. 3 DES REVENDICATIONS ASSOCIATIVES BOOSTEES

PAR L'ARRIVEE DE NOUVELLES SOLUTIONS

Les associations, à l'exception de deux d'entre elles, ne s'opposent pas au transport spécialisé, bien au contraire, elles en mettent elles-mêmes en place tout en demandant que soit développée l'accessibilité des transports en commun. Des associations qui s'étaient opposées à la loi de 1975 développent des prises de positions radicales en s'opposant totalement au transport spécialisé et en revendiquant uniquement l'accessibilité des transports en commun (4.31).

L'accessibilité offerte par le Val de Lille et le tramway de Grenoble, deux réseaux neufs ayant opté pour des aménagements intégrés (contrairement au tramway de Nantes et aux bus R312) vont leur fournir matière à revendication. Cette nouvelle manière d'appréhender l'accessibilité vient donner raison aux rares militants qui revendiquaient l'accès aux transports en commun pour les personnes en fauteuil roulant (4.32). Tous les éléments sont alors réunis pour faire naître une situation problématique du fait « *des écarts entre ce qui est et ce qui pourrait ou devrait être* » (Padioleau, 1982 : 25). En l'absence de solution, il ne peut y avoir de problème, « *l'énonciation d'un problème ne peut être dissociée de ses perspectives de résolution* » (Trom & Zimmermann, 2001 : 289)²⁸⁰. La concrétisation des revendications dans quelques aménagements représente un « autre possible », l'espoir des personnes handicapées se réveille et le désir de voir cette accessibilité se répandre devient plus fort.

²⁸⁰ C'est ce qu'expliquent ces deux chercheurs à propos des deux catégories d'intervention sur lesquels ils travaillent. La reconnaissance du chômage et de la destruction des paysages comme risques collectifs va de pair avec la désignation d'un collectif responsable d'assumer ces risques et de les prévenir. « *En d'autres termes, lorsqu'il s'agit de faire du chômage et de la destruction des paysages des catégories opératoires de l'action publique, ils ne sont jamais définis in abstracto mais toujours en fonction d'un champ de solutions pensables dans un cadre d'action donné* » (Trom & Zimmermann, 2001 : 289).

4. 31 LES ASSOCIATIONS REVENDIQUENT L'ACCESSIBILITE DES TRANSPORTS EN COMMUN EN PLUS DU TRANSPORT SPECIALISE

Un article paru dans la revue *Transport public*²⁸¹ en 1984 et le dépouillement des journaux de l'Apf offrent un panorama des positions des associations en matière de transport.

Les associations telles que l'Apf, l'Unapei et le Gihp, tout en demandant l'accessibilité des transports, développent les transports spécialisés, en particulier le Gihp qui en fait sa raison d'être. Cette dernière estime que :

*« Les transports spécifiques constituent une alternative valable. Le transport des handicapés est d'abord une affaire des transporteurs qui transportent tout le monde, avec le concours des associations. A défaut, c'est l'affaire des associations agissant dans le cadre d'une convention avec l'Autorité Organisatrice de transport et dans un esprit coopératif ou mutualiste. »*²⁸²

Le Gihp pose comme objectif en matière de transport

*« qu'à la fin du IX^e plan, chaque personne handicapée doit pouvoir se déplacer dans son environnement immédiat et avoir accès à au moins un moyen de transport, adapté au plan technique, financier et psychologique. Fil conducteur : « ni gratuité, ni surcoût pour les usagers, ni gadget, ni démagogie. »*²⁸³

L'Unapei organise également du transport spécialisé car ses membres ne sont généralement pas en mesure d'emprunter seuls les transports en commun. Michel Hermelin pour l'Unapei explique que :

*« Jusqu'à présent les associations représentant les handicapés mentaux ne se sont pas vraiment posé le problème de l'intégration ou de la ségrégation par les transports. Elles organisent elles-mêmes ceux dont elles ont besoin, généralement par des services du type ramassage scolaire... »*²⁸⁴

²⁸¹ FLvB, 1984, «Les handicapés prennent la parole », in *Transport public*, avril 1984, pp. 8-13. Il s'agit d'un article de 6 pages comprenant des encarts présentant certaines associations et des interviews de responsables de ces mêmes associations.

²⁸² FLvB, 1984 : 9

²⁸³ FLvB, 1984 : 10

²⁸⁴ Michel Hermelin pour l'Unapei, in FLvB, 1984, « Les handicapés prennent la parole », in *Transport public*, avril 1984, p.11

Le dépouillement du journal de l'Apf, *Faire Face*, confirme la double revendication. En 1977, parmi les revendications validées par l'Assemblée Générale de l'Apf, il est demandé dans la rubrique « Réinsertion sociale » :

« - que soient organisés des services de transport pour les handicapés, - que soient accordés des chèques transport et - que soit étudiée l'accessibilité des services de transport en commun sans oublier le bus. » (FF, n°329, novembre 1977).

En 1979, l'Apf précise que les transports spécialisés, surtout gérés par les municipalités et les entreprises de transport urbain, présentent une réponse aux besoins les plus urgents mais ajoute que *« cela n'empêche pas de travailler à l'adaptation de tous les transports en commun (Sncf, métro et bus) »*²⁸⁵ En 1983, les revendications restent sensiblement les mêmes mais elles sont mises en avant dans un ensemble cohérent appelé « La liberté de déplacement », lié à un droit réaffirmé.

L'Unapei et le Gihp regrettent l'absence de coordination des différents transporteurs, qu'ils soient publics, associatifs ou encore privés et demandent la mise en place d'une Autorité Organisatrice au niveau de chaque département afin de couvrir les déplacements interurbains. Pour Philippe Saint-Martin du Gihp :

*« En effet, en zone rurale, c'est une erreur économique de mettre en place un service uniquement réservé aux personnes handicapées. » [...] « Il s'agit d'être cohérent, ne serait-ce que pour aboutir à un système économiquement fiable. C'est le sens de la proposition formulée dès 1977 et remise à tous les décideurs. Le Gihp y insiste sur une nécessaire articulation entre services réguliers, services spécialisés et taxis, réservant les ambulances pour ceux qui ne peuvent se déplacer autrement. »*²⁸⁶

La politique du Gihp, repose sur le droit des personnes handicapées à choisir leur vie : avoir le choix entre des établissements spécialisés et un appartement individuel, avoir le choix entre du transport spécialisé et des transports publics accessibles.

*« Les handicapés doivent pouvoir vivre comme ils l'entendent. Cela implique des solutions de transport adaptées à chaque situation. »*²⁸⁷

En ce sens, il se rapproche de Bankalement votre et du Mdh, deux associations qui s'apparentent plus à des mouvements revendicatifs de type syndical, ne gérant aucune structure d'hébergement spécifique ou de transport et ne percevant pas de

²⁸⁵ (FF, 1979, n°345)

²⁸⁶ Philippe Saint-Martin pour le Gihp, FLvB, 1984 : 8

²⁸⁷ FLvB, 1984 : 9

subventions de la part des pouvoirs publics. Elles ont des positions arrêtées concernant les transports publics en revendiquant la mise en accessibilité des réseaux existants afin d'offrir le plus haut niveau d'accessibilité possible, y compris pour les personnes en fauteuil roulant. Et en attendant la mise à niveau des réseaux, toutes les deux demandent le recours aux taxis mais au tarif des transports publics (par exemple, avec la carte orange...), la différence étant complétée par les pouvoirs publics. Elles ne sont pas favorables aux transports spécialisés, préférant les taxis plus souples, moins déficitaires et surtout non spécifiques. Si les transports spécialisés ne peuvent être évités, il faut qu'ils soient publics et surtout pas associatifs. Il est également demandé que ces services spécialisés soient « *ouverts à tous, au moins aux personnes du 3^{ème} âge, même valides* »²⁸⁸ Ils refusent toutes solutions pouvant participer à la ségrégation entre les valides et les personnes handicapées.

« *On continue à encourager les systèmes éducatifs, professionnels, d'habitat et de transport « à part », alors que nous avons le droit de vivre parmi les autres et dans la société.* »²⁸⁹

« *Nous avons besoin d'un regard différent et nous proposons que tout soit repris à zéro pour l'imaginer autrement.* »²⁹⁰

Au point que Pascal Vernay pour Mdh déclare que les services de transport des personnes handicapées, loin d'être un moyen d'intégration, « *ce serait plutôt un moyen d'exclusion.* »²⁹¹. Bankalement votre demande de varier les modes (taxis collectifs, minibus, car, bus, train) en fonction des populations et des situations géographiques et va jusqu'à prôner le rétablissement des lignes secondaires Sncf et la réouverture des gares pour éviter le dépeuplement des campagnes.

En 1984, pour la majorité des associations, les services de transport spécialisé apparaissent comme une alternative pour répondre rapidement aux besoins de déplacement, d'où les positions et les politiques pragmatiques de l'Apf et du Gihp qui, tout en revendiquant l'accessibilité des transports en commun, développent des

²⁸⁸ Position du Mdh, FLvB, 1984, « Les handicapés prennent la parole », in *Transport public*, avril 1984 : 9

²⁸⁹ Aïcha Bernier, pour Bankalement votre, FLvB, 1984 : 11

²⁹⁰ Gisèle Caumont pour MDH, in FLvB, 1984 : 11

²⁹¹ Pascal Vernay pour MDH, in FLvB, 1984 : 11

transports parallèles. Au contraire, les mouvements radicaux se positionnent idéologiquement : ils s'y opposent car d'une part, ces services sont ségrégatifs et d'autre part, dédouanent les transports collectifs de la responsabilité de développer une accessibilité pour les personnes en fauteuil roulant. Ils revendiquent l'accessibilité intégrée ou, à défaut, des solutions parallèles gérées par les transports publics et surtout pas par les associations. L'arrivée de solutions d'accessibilité viables sur des réseaux neufs va conforter ces différentes revendications.

4. 32 L'ARRIVEE DE L'ACCESSIBILITE INTEGREE OUVRE DE NOUVELLES PERSPECTIVES

A partir de la fin des années 1970, de nouvelles solutions d'accessibilité des transports en commun voient le jour dans le monde. En France, en 1983 pour la première fois, un réseau de Métro (le Métro automatique Val de Lille) est totalement accessible tant du point de vue des bâtiments que de celui des véhicules. L'accessibilité est assurée par des ascenseurs pour passer de la voirie aux quais et par des voitures dont le plancher est à hauteur des quais. Ces dispositions sont disponibles pour tous et sont généralisées, elles fournissent un égal accès à tous les voyageurs, même ceux en fauteuil roulant. En 1987, la ville de Grenoble inaugure un tramway lui aussi accessible dans des conditions similaires : le plancher des rames est à la hauteur des quais eux-mêmes accessibles.

Nous désignons ces nouvelles solutions sous l'appellation « d'accessibilité intégrée ». Mais pour la majorité des exploitants, ces conditions ne peuvent être assurées que sur des lignes neuves²⁹² car alors elles n'entravent pas l'exploitation étant prévues dès le départ. Il est en effet plus facile de prévoir l'accessibilité sur des équipements neufs suivant en cela une ergonomie de conception plutôt que d'appliquer des modifications ensuite selon une ergonomie de correction. Malgré

²⁹² Ce sera le cas des Tramways de Paris (1992) et de Rouen (1994) et des métros de Toulouse (1993), de Paris (Météor de la RATP en 1998) et de Rennes en 2002

cette restriction, ces réalisations concrètes donnent raison aux quelques militants qui revendiquaient l'accessibilité des transports en commun pour tous.

Après nous être penchée sur le déploiement de ces nouvelles solutions en France mais aussi à l'étranger, nous démontrerons que l'accessibilité intégrée est un mouvement global qui ouvre de nouvelles perspectives et alimente les revendications des militants pour l'accessibilité d'autant plus que les autres solutions restent limitées et provoquent de la frustration. L'ensemble contribue à la constitution d'une situation jugée problématique par les mouvements associatifs.

○ A Lille, le premier métro accessible à tous

L'inauguration des précédents réseaux avait eu lieu à Marseille en 1977 et à Lyon en 1978 mais ils n'étaient pas accessibles : les projets avaient été élaborés avant la publication de la loi de 1975 et les protestations de l'Apf n'avaient pas changé les projets²⁹³. A Lille, c'est à la fin des années 1960 que les premières discussions concernant un projet de transport en commun débutent. La communauté urbaine de Lille lance un concours en 1971, les prototypes du Métro sont mis au point en 1973-1974 et Matra prévoit dès le départ un matériel accessible au même niveau que le quai pour satisfaire un cahier des charges qui exigeait un transfert rapide entre le quai et le train pour l'ensemble des voyageurs. Le projet du Val est retenu car il est moins cher qu'un métro : son gabarit plus petit qu'un métro nécessite donc des tunnels plus petits et un coût de génie civil réduit. L'Apf, dans le cadre de la veille sur ces nouveaux projets, participe aux réunions afin de rappeler aux responsables locaux et nationaux leurs obligations :

²⁹³ Dès 1976, deux délégations locales de l'Apf (Lyon et Marseille) ont revendiqué l'accessibilité des transports en commun. Leurs actions sont relayées dans le journal de l'association (FF n°311 de mars 1976). La délégation de Lyon essaye de négocier, durant 2 ans avec la municipalité, la Sémaly et les responsables de la communauté urbaine. Les interlocuteurs sont d'accord pour aménager une voiture par rame mais pas pour rendre accessible les futures stations. M Pradel, le maire de Lyon avance les raisons suivantes : il n'existe nulle part ailleurs un métro accessible, des cages d'ascenseur sur les trottoirs ou dans les jardins publics sont inesthétiques et cela coûterait cher. Alors la délégation organise une manifestation qui rencontre un certain écho puisque le 11 décembre, 600 à 700 personnes manifestent devant l'hôtel de ville. La délégation de Marseille s'est organisée en Comité avec d'autres associations. Le Comité est reçu par les responsables transports mais n'obtient pas gain de cause car M Bochet, directeur du Métro de Marseille *«ne juge pas matériellement possible, mais même souhaitable la présence de handicapés dans le métro. Il s'attarde sur les difficultés d'évacuation en cas d'accident.»* Il distribue alors des tracts.

« Le représentant de l'Apf est intervenu au niveau national pour l'accessibilité du métro de Lille ; le ministre des Transports a fait ouvrir une subvention en vue de rendre accessible aux handicapés en fauteuil roulant ce métro en cours de construction. » (FF, juillet 1980, n°359)

Se sont alors posées de nombreuses questions sur l'application de la réglementation et les conséquences en cas d'évacuation sous tunnel. Un ingénieur Ratp qui a participé à l'expérience évoque les tâtonnements et les conséquences des décisions :

« C'était en 75, c'était balbutiant les concepts qu'on avait. Mais qu'est ce qu'on fait en cas d'évacuation ? Il y avait des banquettes latérales prévues sous le tunnel à hauteur du train, mais il fallait agrandir ces banquettes pour que les handicapés puissent les prendre, donc on les avait élargis de 75 cm, donc on a agrandi le tunnel. Et puis quelqu'un a dit « mais en cas de panique, l'UFR va être jeté sur la voie » donc on a agrandi encore la banquette. Ce que j'ai vu moi, concrètement, le gabarit a été colossalement agrandi pour cette raison là [...] donc cela a augmenté le coût du tunnel. » (entretien 20 février 2004, cadre supérieur Ratp)

A sa mise en service, l'ensemble de la presse fait écho aux deux caractéristiques principales du projet, à savoir la prouesse technologique d'un métro automatique et l'accessibilité offerte par le Val. La disposition est présentée dans différents articles de la presse spécialisée du secteur des transports et du secteur du handicap. La Ratp aborde la nouveauté de façon technique :

« Les stations sont équipées d'escaliers mécaniques pour toute montée supérieure à 4 m et pour toute descente supérieure à 6 m. En outre des ascenseurs relient le niveau de surface aux quais, permettant ainsi l'accès du métro aux personnes à mobilité réduite : handicapés en fauteuil roulant, personnes âgées, mères de famille avec landau, etc. » (Etudes et projets. Juillet Août septembre 1983)

Dans son journal, l'Apf y consacre un article intitulé « A Lille, le premier métro accessible aux handicapés » qui rappelle les années de démarches de sa part (lettres, manifestations). Quelques années plus tard, en 1987, Grenoble fait aussi sensation en inaugurant le premier tramway accessible aux personnes handicapées.

○ Grenoble propose le premier tramway accessible à tous

En 1987, Grenoble²⁹⁴ sera la deuxième ville à se doter d'un tramway mais la première à disposer d'un tramway accessible. Entre temps, d'autres projets sont en cours d'étude et l'accessibilité n'est pas systématiquement retenue et demande parfois l'intervention de l'Apf²⁹⁵.

Grenoble est depuis le milieu des années 1960, une ville souvent citée comme modèle en urbanisme, en démocratie participative..., comme dans le livre « 50 millions de Grenoblois » de Claude Glayman (Glayman, 1992). La présence d'Hubert Dubedout, maire de 1965 à 1983 est une des raisons avancées²⁹⁶. En tout état de cause, le matériel choisi est sensiblement différent de celui de Nantes : il s'agit du premier tramway français comportant environ 75% de son plancher surbaissé²⁹⁷ mis en service en septembre 1987 et dont le succès ne se fait pas attendre. Contrairement au premier métro accessible, l'Apf ne fait pas échos à l'accessibilité de ce tramway. En revanche, la Ratp signale cette particularité (SF, oct.-déc. 1987).

²⁹⁴ Guetat JM., Lechenal W., Muller G., 1987, "Du Tram au TAG" – in *La Vie du Rail*, sept. 1987, n°2111 : 6-7

²⁹⁵ Le journal de l'association des paralysés de France relate (FF, n°409, janvier 1985) la bataille pour obtenir l'accessibilité du tramway de la Ratp. L'article intitulé, « Un tramway nommé désir », commence par un constat sévère de l'accessibilité dans les transports. Ensuite, il enchaîne sur le futur tramway du département de la Seine-Saint-Denis (93) et le travail de l'Apf pour convaincre ses interlocuteurs de l'intérêt de l'accessibilité. Ainsi, dès l'annonce du projet, l'Apf écrit au Président du Conseil Général pour la demander. En retour, le Conseil Général répond que la question de l'accessibilité n'avait pas encore été posée mais qu'elle apparaissait importante. S'amorce alors une action permanente de la part de l'Apf pour l'obtenir tant pour les voitures que pour les stations. L'association rappelle : « *Même si certains s'interrogent sur la nécessité d'adapter le tramway aux handicapés, le plus grand nombre d'associations d'usagers est favorable aux adaptations envisagées.* » En mai 1984, une pétition, présentée par l'Apf et signée par elle-même et sept associations, est envoyée à M Charles Fiterman, ministre des Transports. Après qu'on leur est certifié l'accessibilité, l'Apf apprend lors d'une nouvelle réunion de concertation la réduction des crédits d'Etat remettait tout en cause. Par la suite, en suivant la loi et l'exemple de Grenoble, la Ratp finit par prendre en compte l'accessibilité et le T1 est accessible au moment de sa mise en service en 1992, soit cinq ans après celui de Grenoble.

²⁹⁶ Ce dernier met en place, dès son élection, une démarche participative à travers des unions de quartiers et des réunions régulières ont lieu entre l'Apf, les élus et les services techniques. La ville compte de nombreux centres de rééducation fonctionnelle qui drainent toute une population de personnes handicapées et dès 1965, l'équipe municipale comprend au moins une personne handicapée. La Société Grenobloise des Tramways Electriques (Sgte), propose dès 1971, de construire un transport en site propre. Après trois années de statu quo, les études reprennent et aboutissent à un référendum en 1983 qui valide le projet de tramway. Dès lors, la nouvelle ligne est enclenchée et les travaux débutent le 8 décembre 1983.

²⁹⁷ Cf. annexe la coupe du tramway

Dans les deux villes, les projets de transport en commun sont esquissés dès la fin des années 1960 et demanderont plusieurs années pour aboutir. Dans les deux cas, les résultats sont salués par les différentes parties. Nantes va suivre cette voie en adaptant son tramway grâce à la commande en 1992 de nouvelles voitures disposant d'un plancher surbaissé permettant la montée et la descente des personnes en fauteuil roulant. Ces projets s'inscrivent dans un mouvement global qui existe également à l'étranger tant dans les nouveaux projets que dans la mise à niveau d'anciennes infrastructures. Les acteurs du monde du transport suivent avec attention les inventions et les innovations en cours sur les autres réseaux comme le prouvent les différents articles publiés à ce propos dans les journaux de la profession dont le journal *Savoir Faire* de la Ratp.

○ L'accessibilité intégrée, un mouvement mondial

L'accessibilité intégrée n'est pas l'apanage de la France, elle se retrouve également à l'étranger.

Il y a par exemple l'expérience des bus de Halmstad en Suède²⁹⁸ et la mécanisation par l'installation d'ascenseurs « pour les handicapés » dans des stations des réseaux ferrés de Munich²⁹⁹, Newcastle³⁰⁰, Rotterdam³⁰¹ Helsinki³⁰²... Les aménagements d'accessibilité passent aussi par des dispositifs d'informations visuelles et/ou

²⁹⁸ Ce réseau dispose de bus accessibles aux personnes en fauteuil roulant : ils sont équipés de palette escamotable et ils desservent des points d'arrêts rehaussés pour être à la même hauteur que le plancher du bus (510 mm). L'article précise parmi les avantages que le temps d'arrêt est réduit grâce à un accostage simple et à une montée et une descente facilitées pour tous (Ratp, *Documentation et Information*, Avril-juin 1980). En juillet 1985, le journal revient sur cette expérience qui vise à ramener aux transports urbains classiques les voyageurs des services spéciaux dont le coût est devenu lourd à supporter et qui s'inscrit dans la politique d'amélioration de la productivité par l'accroissement de la vitesse commerciale grâce aux couloirs réservés, à la répression du stationnement illicite, à la vente à l'avance de titre de transport et aux arrêts en ligne droite (Ratp, *Documentation et Information*, n° juillet-sept. 1985).

²⁹⁹ Ratp, *Documentation et Information*, Octobre-décembre 1980

³⁰⁰ Nouveau réseau de métro de Newcastle « des ascenseurs pour les handicapés » in Ratp, *Documentation et Information*, janvier – mars 1981

³⁰¹ « toutes les stations sont équipées d'ascenseurs ou de rampes d'accès pour faciliter le déplacement des handicapés. » in Ratp, *Documentation et Information*, juillet-septembre 1982

³⁰² « dans les stations souterraines, les liaisons sont réalisées par des escaliers fixes, des escaliers mécaniques et pour faciliter le déplacements des handicapés, par des ascenseurs. » Ratp, *Etudes et projets*, janvier-mars 1983).

sonores³⁰³. En 1979, les Etats-Unis se dotent d'une législation imposant l'accessibilité intégrée aux nouveaux réseaux, aux principales stations des anciens, à tous les nouveaux bus et métro ainsi qu'une mise à niveau d'une partie des anciennes rames³⁰⁴. Les transporteurs s'y opposent pour les mêmes raisons qu'en France : coûts, technologie non aboutie³⁰⁵... Pourtant, le réseau d'Atlanta inaugure un nouveau métro accessible³⁰⁶ et dispose d'un réseau de bus modernes, avec une majorité de voitures de moins de six ans et de «*20 voitures aménagées spécialement pour le transport des handicapés*»³⁰⁷.

Ainsi, l'accessibilité intégrée se développe par petites touches et est mise en valeur tant pour le service rendu aux personnes en fauteuil roulant que pour l'amélioration du service pour tous. Ils valident les revendications d'accessibilité des transports en commun portées par les associations de personnes handicapées et ouvrent de nouvelles perspectives en présentant une autre accessibilité fonctionnelle et non ségrégative.

³⁰³ Par exemple, dans le métro de Prague l'information visuelle des voyageurs est facilitée par l'utilisation de symboles ou pictogrammes standardisés et les stations sont sonorisées (Ratp, *Documentation et Information*, janvier, février mars 1975 : 54). Dans le métro de Chicago «*les voitures seront dotées d'un équipement de sonorisation avec des haut-parleurs installés près des portes afin que les voyageurs sur les quais puissent entendre les annonces*» (Ratp, *Documentation et Information*, janvier, février mars 1975 : 60.) A Hambourg les points d'arrêt des lignes de bus et de tramways disposent de potelets équipés d'indicateurs d'horaires lumineux en cours d'installation (Ratp, *Documentation et Information*, juillet août 1975 : 54)

³⁰⁴ Aux Etats-Unis, le 31 mai 1979, le Ministère fédéral des transports publie la nouvelle réglementation sur l'accessibilité des transports publics aux handicapés, prise en application de la loi dite «*Réhabilitation Act*» promulguée en 1973. Les dispositions prennent effet le 2 juillet 1979. En conséquence, pour les réseaux de Bus, tous les nouveaux bus doivent être accessibles aux «*voiturettes des handicapés*». Tous les nouveaux bâtiments du Métro doivent être accessibles et pour ceux déjà existants, toutes les stations clefs devront être rendues accessibles (40%, voir 60% sur certains réseaux) d'ici à 12 ans. Les autres stations, d'ici trente ans. Toutes les voitures de métro commandées à partir de maintenant doivent être accessibles et d'ici trois ou cinq ans, chaque train devra comporter au moins une voiture accessible, soit par transformation, soit par renouvellement. Des dérogations sont possibles mais de façon très restrictive. De plus des services spéciaux doivent être mis en place pour assurer le transport entre les stations accessibles et celles qui ne le sont pas.

³⁰⁵ L'association des entreprises de transport américaines (l'Apta : American public transit association) s'oppose à cette nouvelle législation et demande que l'application soit différée. Elle développe les arguments suivants : la législation impose des techniques encore inexistantes, elle utilise un concept «*d'accessibilité*» théorique au lieu de rechercher des moyens concrets pour favoriser la mobilité des handicapés. Elle est inadéquate en raison du coût élevé des dépenses, du peu d'avantages réels et des difficultés techniques à résoudre (Ratp, *Documentation et Information*, n° de juin-août 1979).

³⁰⁶ A propos des stations dont les premières constructions datent de 1975, il est précisé «*Conçues pour être entièrement accessibles aux personnes handicapées se déplaçant en fauteuil roulant, elles sont dotées de rampes d'accès et d'ascenseurs, en plus des escaliers mécaniques. Les quais ont un revêtement de sol antidérapant en brique sombre, avec, le long de la voie, une bordure d'environ un mètre de largeur en granit blanc*» Ratp, *Documentation et Information*, n° d'oct. – déc. 1979,

³⁰⁷ Ratp, *Documentation et Information*, d'oct. – déc. 1979

○ La naissance d'une situation problématique

L'accessibilité des réseaux de transport en commun aux personnes handicapées dans leur ensemble est pour beaucoup une utopie jusqu'à la présentation d'essais probants en France et à l'étranger. Ces exemples fragilisent alors les certitudes établies qui excluaient les personnes en fauteuil roulant des transports en commun et par-là, remettent légèrement en question le référentiel dominant.

« Le déclic, le vrai déclic, c'est le Val Lillois, le tramway de Grenoble, celui de Nantes qui ont montré que ce n'était pas si dramatique que ça de faire des transports accessibles. Mais on ne parlait encore que des transports accessibles neufs. On ne pensait pas encore à la mise en accessibilité des transports existants et on ne parlait pas de mise en accessibilité des réseaux de bus. » (entretien du 23 février 2003, cadre du ministère des Transports)

Cette accessibilité « intégrée » dépasse tous les freins auxquels se heurtaient les militants : comme elle est prévue au départ pour tous, elle n'entrave pas la marche de l'exploitation et elle améliore le confort de l'ensemble des voyageurs et son coût est intégré dans le coût global du projet.

Au regard de l'espoir représenté par les nouvelles solutions et du faible résultat des politiques précédentes, la situation peut devenir un thème d'intervention et surtout constituer un problème social (ou public) digne d'intérêt. D. Trom et B. Zimmermann définissent « *un problème public comme une manière partagée, plus ou moins stabilisée, de thématiser une situation perçue comme problématique. Cette thématisation passe par la création ou l'usage de catégories (de personnes, d'actes, d'objets, de situations, d'évènements). En particulier, cette catégorisation définit des classes plus ou moins extensives de choses ou de personnes affectées par un problème ou susceptibles de bénéficier d'un traitement public en tant que membres de ces classes* » (Trom & Zimmermann, 2001 : 283). Au départ, les acteurs isolés posent la question de l'accessibilité en tant qu'objet digne d'attention, sans toutefois disposer d'une catégorie susceptible de conférer une assise solide à leur revendication. La consolidation de la question de l'accessibilité en problème public est un préalable à tout traitement administratif. « *Les « problèmes sociaux » sont, en effet, institués dans tous les instruments qui participent à la formation de la vision ordinaire du monde social, qu'il s'agisse des organismes et des réglementations*

visant à les résoudre ou des catégories de perception et de pensée qui leur correspondent. Cela est si vrai, qu'une des particularités des problèmes sociaux est qu'ils s'incarnent généralement de façon réaliste dans des «populations» dont il s'agit de résoudre les «problèmes»» (Lenoir, 1990 : 58). Pour que le problème social prenne une dimension publique et devienne une catégorie d'action, il faut une véritable mobilisation collective rendue possible par un processus complexe et dynamique, objet des prochaines parties.

PARTIE II

A PARTIR DE 1985 : DES ACTEURS INVENTENT ET PRECONISENT UNE NOUVELLE ACCESSIBILITE

Au cours des chapitres précédents, nous avons mis en évidence le caractère homogène du traitement de l'accessibilité à la suite de la loi de 1975. Celui-ci est guidé par un référentiel médical qui conduit à élaborer une politique de transport des personnes handicapées s'incarnant d'une part, dans une politique de solutions spécifiques pour les personnes en fauteuil roulant et d'autre part, dans une politique d'accessibilité aux réseaux pour les autres types de handicaps. Or ce bel accord sur les politiques à mettre en œuvre est troublé depuis le départ par des revendications minoritaires portées par quelques acteurs isolés qui demandent l'accessibilité des transports en commun pour les personnes en fauteuil roulant. Ces revendications sont considérées comme « utopiques » jusqu'en 1983, au moment où des réalisations concrètes voient le jour sur deux réseaux français et quelques réseaux étrangers. Elles permettent, dès le départ, une accessibilité pour tous grâce à des aménagements intégrés comme des ascenseurs en libre service ou des quais à la même hauteur que le plancher des véhicules.

Des militants vont s'organiser pour faire évoluer le référentiel qui guidait jusqu'alors la politique de transport des personnes handicapées vers des solutions d'accessibilité intégrée des moyens de transport. Ces militants ne sont pas nombreux et sont minoritaires au sein même de leurs organisations respectives, ils vont pourtant partir en « croisade ».

Dans la perspective d'une analyse en terme d'entreprise de morale inspirée d'H. Becker, nous nous intéresserons aux initiatives de groupes d'individus qui entreprennent de créer une nouvelle pièce de l'organisation de la société, dans son code du bien et du mal (Becker, 1985 : 169). Nous chercherons à décomposer ce processus et à repérer les acteurs qui y jouent un rôle, les ressources mobilisées, les stratégies mises en œuvre.

Dans cette entreprise, l'Apf apparaît comme un acteur central dont la principale ressource découle de la légitimité et de la force de son réseau. Les associations revendicatives des années 1970 ont disparu. C'est pourquoi, dans un premier temps, nous nous pencherons sur les activités proprement dites de l'Apf en matière d'accessibilité. Elles sont principalement initiées par deux personnes qui animent le service accessibilité de l'Apf. Les activités de l'association peuvent être rattachées

aux deux dimensions qui composent une politique publique : celles relevant d'un travail conceptuel visant à modifier la vision de l'accessibilité (ch. 5) et celles s'apparentant à un travail politique pour obtenir le leadership en matière d'accessibilité (ch. 6).

Puis, nous nous intéresserons plus précisément aux caractéristiques des différents militants engagés dans cette entreprise de morale, à l'Apf et dans d'autres organismes. Nous analyserons le « monde social » qu'ils forment et l'utilisation du Colitrah, espace de concertation qu'ils investissent et qui leur sert de lieu de socialisation. Nous chercherons à mettre en évidence la façon dont ils gagnent des alliés supplémentaires (ch7).

5. LE TRAVAIL CONCEPTUEL DE L'APF POUR DONNER UN SENS A L'ACCESSIBILITE

Après plusieurs années d'initiatives locales, l'Apf structure son action en matière d'accessibilité durant les années 1980. Elle tente de lier sa cause à celle plus vaste des personnes âgées et de toutes les personnes en difficulté dans les transports. Ces actions relèvent de la dimension cognitive de la politique, c'est à dire de la « *construction intellectuelle qui préside à l'émergence puis à l'affirmation et à la mise en œuvre d'une politique* » (Faure *et al*, 1995 : 9). Dans le processus de décision, le champ cognitif fonctionne comme un filtre sélectionnant certaines informations et en bloquant d'autres (Muller, 1994 : 41).

Dans un premier temps, nous nous intéresserons au travail conceptuel de catégorisation de l'accessibilité à travers la définition de critères d'aménagement (5.1) et dans un second temps, à la « *montée en généralité* » de ce fait constitué comme un « *problème public* » à travers l'action sur les frontières des populations concernées (5.2). Pour finir, nous montrerons que l'ensemble de ces activités contribue à faire naître un référentiel autonome pour l'accessibilité (5.3).

5. 1 L'APF DEFINIT UNE NOUVELLE NORME

Nous allons nous pencher sur la politique d'accessibilité de l'Apf des années 1980, en nous appuyant sur les différents éléments la composant : les revendications adoptées lors des congrès, l'organisation mise en place au siège et dans les délégations, les arguments avancés... Au départ, la catégorie « accessibilité » reste encore cantonnée au handicap, c'est à dire à des cas individuels ou à un « *discours de principe* » (Trom & Zimmermann, 2001 : 294). Elle n'est pas encore disponible comme catégorie générale de revendication et d'intervention publique. Elle affleure à l'occasion de l'engagement d'une délégation en faveur de la mise en accessibilité d'un espace ou de difficultés rencontrées par un adhérent. C'est en référence à un problème général encore peu spécifié mais de plus en plus envahissant que se dessinent petit à petit des genres d'intervention. L'action collective, en définissant différemment le transport des personnes handicapées, permet de dépasser l'éparpillement des micro-actions locales et de faire de l'accessibilité un objet d'intervention à part entière. Cette étape est indispensable au processus de constitution d'un problème social.

Dans un premier temps, nous repérerons la structuration des revendications et leur prise en charge par l'association au cours des années 1980 (5.11). Dans un deuxième temps, nous nous intéresserons à l'entrée en scène de l'Apf à l'occasion d'une épreuve publique (5.12). Dans un troisième temps, nous présenterons l'accessibilité attendue et revendiquée par l'association (5.13).

5. 11 L'APF STRUCTURE SES REVENDICATIONS ET SA PRISE EN

CHARGE

La loi de 1975 avait été une première consécration publique des difficultés quotidiennes de mobilité des personnes handicapées. La responsabilité de la collectivité était ainsi engagée. Par la suite, la structuration des revendications présentées et validées lors des congrès de 1983, 1985 et 1989 de l'Apf est révélatrice du travail de définition de la politique d'accessibilité. Celle-ci s'accompagne de moyens avec la création au siège d'un poste de permanent dédié à la question.

Pour que l'accessibilité fonctionne comme une catégorie opératoire, il fallait qu'elle soit définie en fonction d'un champ de solutions possibles pensables dans un cadre d'action donné (Trom & Zimmermann, 2001 : 289). L'apparition en 1983 des premiers aménagements intégrés fournit des bases à l'Apf qui s'approprie « ce problème social ». Le tournant en matière d'accessibilité a lieu en 1983, à l'occasion du congrès, lorsque dans les revendications apparaît une nouvelle rubrique dédiée aux transports intitulée « *La liberté de déplacement* », liée au droit et ne relevant plus du domaine social. Nous sommes face à une situation d'épreuves, où se confrontent des discours de dénonciation d'injustice et de revendication de droits contribuant à définir la situation comme problématique. Les militants de l'Apf font référence au droit des personnes handicapées. Il s'agit d'un répertoire d'action, pour reprendre les termes de Cl. Tilly, celui du « *cadre des droits* » issus du Mouvement des droits civiques aux Etats-Unis dans les années 1960-70. Ce Mouvement a fait du « droit à » une nouvelle panoplie de cadres importé par la suite en France (Snow et Benford, 1994). Il s'agit d'une ressource « à la mode » depuis les années 1960, qui donne du poids et de la pertinence à diverses revendications (tout comme la référence à des travaux médicaux dans d'autres cas). A travers plusieurs articles et ouvrages, M. Gauchet montre comment les droits de l'homme et leurs déclinaisons (droit de l'enfant, droit des minorités...) sont devenus une politique (Gauchet, 1980, 1989 et 2000). Il explique que « *de l'intérieur même du droit, on voit apparaître des instruments politiques insoupçonnés, de nature à notablement accroître la prise de la*

collectivité sur elle-même. La judiciarisation des démocraties donne à repenser le processus de représentation sous un jour inédit ; elle en ébauche une architecture susceptible d'en démultiplier l'efficacité. » (Gauchet, 2000). D. Céfaï rappelle que la généralisation des droits a une longue histoire, depuis les révolutions anglaise, française et américaine. « *Le « droit à avoir des droits » (Arendt, 1972) n'a pu devenir un leitmotiv des idiomes de contestation et de revendications des années soixante qu'en endossant ce legs et en l'étendant à de nouveaux objets* » (Céfaï, 2001 : 69) Mais D. Céfaï explique que ce n'est pas tant la valeur sémantique ou juridique qui est mobilisée que la fonction stratégique. Pour preuve, à l'époque, l'association fait rarement appel au droit (action en justice) pour obtenir gain de cause, elle a pris l'option de la participation à l'élaboration de législations plutôt que celle de la revendication sur le terrain judiciaire. Cette stratégie utilisée par les acteurs n'a de sens qu'en raison de sa conformité à des grammaires de la vie publique déjà instituées.

En 1985, les demandes ont encore évolué et sont présentées sous une rubrique spécifique, intitulée « *Accessibilité des transports individuels et collectifs* ». L'Apf a progressé dans son diagnostic de la situation et dans les remèdes à y apporter. Après un bilan négatif, elle revendique cinq pistes d'action en matière de transport³⁰⁸ où la priorité est donnée à l'accessibilité des transports en commun et où le transport spécialisé apparaît comme un simple palliatif de l'inaccessibilité des transports³⁰⁹. Les revendications exprimées lors des congrès de 1983 et de 1985 sont véritablement des moments où se « *défait l'évidence* » (Céfaï, 2001 : 60) du traitement de l'accessibilité découlant de la loi de 1975 et où se construit autre chose. Mais à ce moment là, la portée de ces nouvelles revendications ne dépasse pas les frontières de l'association.

³⁰⁸ « *L'accès aux moyens de transport étant insuffisant pour les PH, l'Apf demande que les collectivités locales, départementales, régionales et l'Etat facilitent : 1) l'accessibilité de tous les nouveaux matériels et moyens de transport ; 2) La mise en place progressive de l'accessibilité des moyens de transport existants et de taxis accessibles ; 3) En cas de non-accessibilité de ces moyens de transport, la mise en place, le fonctionnement, le financement de transports spécialisés ou à grande accessibilité conjointement avec les associations ou collectifs d'associations ; 4) L'égalité de tarification entre les personnes valides et les personnes handicapées sur ces même réseaux et la mise en place de chèques-taxi d'un montant égal à la différence de coût entre la course taxi et le tarif des transports publics ; 5) L'aménagement de l'accessibilité des extérieurs (cheminements, voirie, distributeurs, mobilier urbain...) » (Faire Face, 1985)*

³⁰⁹ La complémentarité entre le transport accessible et le transport spécialisé est explicitée dans une orientation prise en Conseil d'Administration de l'association en 1989.

La prise en charge de la question se structure aussi avec la mise en place en 1986 d'un service dédié à l'accessibilité. L'initiative revient à un bénévole de longue date, Jean Pierre Le Mérier qui opère au siège et qui représente son association dans différentes structures de concertation.

« Il était là comme bénévole, il a commencé à faire de la formation de terrain, c'est à dire de former les intervenants de l'Apf, à l'époque chacun intervenait dans son coin, il n'y avait pas de cohérence des actions ou des objectifs, même si les motivations étaient les mêmes. Et puis les moyens donnés à l'époque aux bénévoles étaient très limités. On avait plus affaire à des individualités qui s'exprimaient avec les risques que cela amenait car les gens s'exprimaient par rapport à leur situation et n'étaient pas nécessairement représentatifs d'un groupe, mais bon ça c'est logique. Ils se battaient avec les moyens qu'ils avaient, c'est à dire aucun. »
(entretien du 9 mars 2004, ancien cadre de l'Apf : 4)

Il est arrivé à la délégation de l'Essonne après avoir travaillé comme commercial dans le milieu automobile. Au départ, il travaille avec un autre militant, Gilbert Auribault issu de la Délégation Apf des Pyrénées Orientales qui avait la première développé un partenariat avec la Direction départementale de l'Équipement (Dde). Leur motivation était celle de personnes handicapées dynamiques et autonomes développant une action militante avant l'heure. Leur expérience de vie leur ayant donné le goût d'une véritable insertion et fait mesurer ce qu'il fallait mettre en oeuvre pour y parvenir. Ils sont rapidement sortis des actions minimalistes et au coup par coup que développait l'Apf à l'époque. Ces actions dispersées forment, au cours de la décennie qui suit la publication de la loi, le terreau à partir duquel un problème d'ampleur collective sera identifié et une revendication formulée. Ils reprennent à leur compte certaines actions déjà existantes pour les démultiplier et structurer la politique de l'association. Nous retrouvons la phase d'action, du processus d'élaboration d'une situation en problème public, caractérisée par un foisonnement d'initiatives locales, dans un premier temps indépendantes les unes des autres, comme prémisses à l'entreprise de catégorisation (Trom & Zimmermann, 2001 : 292).

Nous sommes là face au point de départ de la production des problèmes sociaux qui commencent toujours « dans le registre qualifié de « micro-politique du trouble

(Emerson & Messinger, 1977³¹⁰), où des individus engagés dans des interactions tentent de définir des situations, des actions, des individus et/ou des groupes comme problématiques » (Benford & Hunt, 2001 : 164-165). Ils développent une démarche opérationnelle, décrite dans le journal de l'Apf et qu'ils qualifient de « simple » :

« Tous deux, handicapés en fauteuil roulant, connaissaient les difficultés auxquelles se heurtent les personnes handicapées. De ce point de vue, ils étaient bien placés pour dialoguer avec les responsables et pour débusquer les points d'inaccessibilité. Cette connaissance intime de ce que signifie l'accessibilité était essentielle, mais elle ne suffisait pas : ils étaient persuadés qu'il leur fallait de plus connaître le point de vue de leurs interlocuteurs, ne rien ignorer de leurs méthodes de travail et des difficultés auxquelles ceux-ci se heurtaient. » [...] « [ils] parvinrent à nouer des relations étroites avec les Directions départementales de l'Équipement, les services techniques des grandes villes, les offices d'HLM... en se présentant comme des techniciens capables de proposer des solutions réalistes dans le domaine de l'accessibilité. » (FF, n°451, nov. 1988)

On retrouve l'idée que les personnes handicapées sont celles qui disposent de la « connaissance intime » à laquelle s'ajoute la volonté de les « professionnaliser » : elles doivent devenir des techniciennes, des « professionnelles », de l'accessibilité. *« Ce professionnalisme n'est pas organisé en corporation, ne jouit d'aucune reconnaissance institutionnelle ou d'avantage acquis au cours de ses luttes ; c'est un professionnalisme « sans histoire », sans code ou situation clairement établis ; il correspond uniquement à un rapport d'autonomie et d'inventivité à la tâche. »* (Alter, 1993 : 180). Les militants associatifs doivent parler le même langage que les professionnels et posséder une connaissance des textes, des contraintes inhérentes aux milieux, des besoins des personnes handicapées dans le dessein de mettre en place des passerelles entre les deux mondes, celui du handicap et celui des professionnels³¹¹ (les architectes, les cadres techniques des Ponts et Chaussées, les urbanistes mais aussi les techniciens de la voirie, des transports...)

³¹⁰ Emerson R.M. & Messinger S.L., 1977, "The micro-politics of trouble", *Social problems*, 25, pp121-135

³¹¹ Ces professionnels s'approchent de l'idéal type des professions utilisé par la sociologie fonctionnaliste : « formation longue et spécialisée ; réglementation par les pairs de la formation, de l'entrée et de l'évolution dans le métier ; réglementation partagée avec des autorités légales hors profession ; existence d'identité et d'intérêts spécifiques ; appartenance aux « fractions supérieures des classes moyennes » » (Alter, 1993 : 179).

« Au lieu de se présenter comme une force de revendication exigeant l'application de la loi sans se préoccuper des problèmes concrets que celle-ci entraîne, ils se mirent à l'écoute des techniciens, se formèrent à leur contact et devinrent, ainsi, des interlocuteurs compétents, capables d'aider les techniciens par leurs conseils. » (FF, n°451, nov. 1988)

L'accessibilité est envisagée sous l'angle du partenariat et non sous l'angle de l'affrontement, les personnes handicapées faisant le « premier pas ».

« Les uns et les autres apprenant, petit à petit, à mieux connaître les besoins et les contraintes de l'autre, pour trouver ensemble des solutions réalistes. » (FF, n°451, nov. 1988)

Afin de diffuser à plus grande échelle cette politique, Jean-Pierre Le Mérier convainc le Conseil d'Administration de l'Apf de créer un poste de « conseiller technique permanent » au siège national de l'association. Il ne souhaite pas l'obtenir pour lui-même, préférant rester « libre », sans être lié à un poste précis. Il propose alors un militant, Pascal Dubois, issu de la délégation de Seine-Saint-Denis, qui participait déjà aux formations qu'il avait organisées depuis 1984. Le « service national accessibilité » est créé en 1986, Pascal Dubois intègre ses fonctions la même année. Il est rejoint par Farida Falleck en 1987, jeune bénévole handicapée, qui obtient un statut de salariée à partir de 1989. Le service est d'abord rattaché à la Direction des délégations car son responsable, Marc Rousseau, apporte son soutien au dossier de création du service. Cette aide permet d'organiser rapidement un réseau de réflexion et d'action dans l'ensemble des délégations de l'Apf.

La mise en place du service dédié au siège est un changement marquant puisqu'il conditionne le renforcement du rôle joué par le siège et conduit à une centralisation de la politique. Dans la structure, cela aboutit à une articulation renforcée entre le local (les délégations) et le national (le service « accessibilité ») qui vise à une uniformisation des discours (tous soutiennent la même norme d'accessibilité) et des pratiques (diffusion de la concertation). Cela passe par un travail de formation des délégués encadré par le service accessibilité, par de l'information des militants au travers d'articles (gérés par le service) dans le journal de l'association... Nous aurons l'occasion de développer ces activités au cours du chapitre suivant.

Mais ces réflexions sur l'accessibilité ne vont pas de soi au milieu des années 1980. D'une part, les personnes handicapées ont du mal à imaginer un monde accessible et encore plus des transports accessibles.

« La revendication transport était tout juste naissante. [...] Ce n'est pas quelque chose qui a été tout de suite prédominant. Parce que je pense que les gens vivaient ça de façon isolée et ils n'imaginaient pas que cela puisse être une action collective et qu'on puisse réaliser des transports collectifs accessibles, en dehors du tram. Car on commençait à voir du tram accessible à Grenoble. Et donc les gens disaient, le tram c'est bien mais combien de communes peuvent s'offrir un tram. Ils n'imaginaient pas que les transports du type bus puissent être rendus accessibles. » (entretien du 9 mars, ancien cadre Apf : 4)

D'autre part, les personnes qui soutiennent ces problématiques sont considérées comme des agitateurs par leur propre structure encore guidée par le référentiel médical de la loi de 1975.

« Effectivement, la difficulté, y compris au sein d'une association comme l'Apf, c'était de se dire, on perd l'identité du handicap. Oui, mais pour aboutir à un résultat collectif, ne faut-il pas perdre une part de son identité. Il y a eu pas mal de réticences au départ, on n'a pas suivi, j'étais un peu un trublion. Mais comme il y avait d'autres trublions qui avaient les mêmes idées dans d'autres délégations [...] l'objectif a été de rassembler tous les trublions pour avoir des idées et des actions communes. » (entretien du 9 mars 2004, ancien cadre de l'Apf : 2)

La création du service au siège donne une légitimité pour développer une autre approche du handicap et une autre façon d'appréhender l'accessibilité. Elle coïncide avec l'orientation du congrès de 1985 qui vise à relancer les actions militantes : l'action revendicative est alors le thème majeur³¹² du rassemblement. Depuis longtemps, l'Apf est marquée par la gestion d'établissements et un aspect « caritatif » à travers l'organisation de séjours, de ventes de vêtements... L'accessibilité fournit alors matière à agir en mobilisant les adhérents et les militants sur des opérations concrètes. Elle est une opportunité pour réorienter l'association sur un versant plus revendicatif en fournissant de nombreuses occasions de mobilisations collective. Il s'agit alors de « *montrer que l'Apf pouvait avoir des*

³¹² Congrès présenté dans FF n°419 de décembre 1985

actions collectives »³¹³, termes revenant fréquemment au cours des années 80 dans le journal de l'association et cela souvent à propos d'accessibilité.

L'organisation des idées et de leurs défenseurs sont des étapes clés dans une politique. C'est le moment de la formulation d'espaces de sens commun agissant au niveau cognitif qui permettront de rassembler et d'agir de concert. Les personnes handicapées ont parfois du mal à imaginer un monde accessible et à dépasser leurs propres difficultés. Le travail réalisé par ces quelques militants porteurs d'une nouvelle vision fournit un cadre commun. D. Trom souligne que, sans la disponibilité préalable de cadres de perception et de catégorisation, les acteurs seraient démunis pour convertir les troubles éprouvés dans leur vie quotidienne, cantonnés dans l'horizon privé de leur monde vécu, en problèmes publics, clairement identifiables par l'opinion publique et susceptibles d'être traités par l'action publique (Trom, 2001). La tâche du sociologue est d'étudier la constitution de ces cadres de perception pour déterminer la relation entre *«la philosophie»* de l'action et le *«sens commun»* et les activités politiques associées (Smith, 1995 : 106).

L'Apf structure son action en précisant ses revendications d'accessibilité et en créant un service spécialisé en charge de développer la politique. Elle en fait un champ d'action à part entière pris en charge par un responsable national dont la fonction est de définir et de mettre en place une politique propre à l'Apf. Pascal Dubois et Farida Falleck sont les acteurs qui construisent la politique de l'Apf dans les pas esquissés par Jean Pierre Le Mérier. En ce sens, ils sont les *«médiateurs, c'est à dire les agents qui réalisent la construction du référentiel d'une politique, c'est à dire la création des images cognitives déterminant la perception du problème par les groupes en présence et la définition des solutions appropriées. [...] ce sont eux qui formulent le cadre intellectuel au sein duquel se déroulent les négociations, les conflits ou les alliances qui conduisent à la décision.»* (Muller, 1994 : 50). Une situation va se présenter et leur offrir l'occasion de donner une visibilité à leur politique via une prise de position contre un aménagement de bus.

³¹³ Entretien du 9 mars 2004, ancien cadre Apf responsable accessibilité

5. 12 L'APF ENTRE EN SCENE EN 1989

Cette structuration des revendications et de leur prise en charge se donne aussi à voir dans le refus de l'Apf d'un aménagement spécifique sur les nouveaux bus R312 issus du projet «bus du futur », produits en série à partir de 1986. Cette opposition est une épreuve constituant un moment clé de rapport de force.

Au début de l'année 1989, Rvi présente une solution technique spécifique pouvant rendre accessible son autobus R312 : une plateforme élévatrice sur l'arrière du véhicule munie de rebords assurant le guidage du fauteuil roulant. Ce dispositif est une réponse à la première étape de l'accord qui est intervenu au début de l'année 1989 entre le Ministre des transports et de la mer, le Secrétaire d'Etat chargé des handicapés et des accidentés de la vie et neufs constructeurs de bus, cars et tramways³¹⁴. Cet accord prévoyait que dès 1989 soient proposés en option sur les véhicules mis en vente les produits de nature à les rendre accessibles³¹⁵ et qu'en 1994, l'ensemble des produits proposés sur le marché français soit accessible à tous³¹⁶.

« On parait au plus pressé. Il fallait transporter les gens, très tôt on a fait des propositions. » (entretien du 23 février 2004, cadre du Ministère des transports)

Renault Véhicule Industriel (Rvi) situé à Vénissieux, à coté de Lyon, fait appel à la délégation départementale de l'Apf pour avoir son avis sur le projet pour les nouveaux bus R312. La solution est approuvée par des militants valides de la délégation locale de l'Apf mais ils ne la testent pas avec des personnes handicapées et ne la discutent pas avec des exploitants. Les membres de la délégation Apf ne sont pas des spécialistes de l'accessibilité et ils font face aux attentes des adhérents de

³¹⁴ Heuliez bus, Van Hool, Néoplan France, Kässbohrer, Alstom, De Dietrich, Rvi, Mercedes et Volvo.

³¹⁵ En parallèle, la Ratp souhaite mieux satisfaire les besoins des personnes à mobilité réduite. Le bureau d'étude de Mrb (département du matériel roulant bus) envisage plusieurs solutions pour les personnes en fauteuil roulant : une rampe coulissante mise en place sur deux véhicules à Asnières, un abaissement de l'autobus sur un véhicule et la marche abaissable afin de modifier le R312. Un prototype est présenté en 1989 et mis en service sur un bus de la ligne 38 en 1991. Mais la décision finale revient à Rvi qui ne retient pas cette possibilité.

³¹⁶ L'Etat intervenant dans le financement des études de mobilité et sur les nouvelles technologies à hauteur de 50% et à hauteur de 30% dans le surcoût d'équipements spéciaux des minibus (TP, janvier 1990, n°868).

pouvoir se déplacer. Ils voient donc dans cette plate-forme une solution qui permettrait de répondre rapidement à ces attentes.

« Les représentants locaux, voyant le modèle de bus avec la plate-forme arrière ont considéré que c'était une avancée mais ils n'avaient pas connaissance de ce qui se fabriquait à la même période en Allemagne. » ((Entretien du 9 mars 2004, ancien cadre Apf)

La solution est ensuite présentée une première fois de façon plutôt confidentielle au Colitrah et à ses partenaires au début de l'année 1989. Il n'y avait pas eu d'échange avant cette présentation au sein du Colitrah.

« On l'a appris par le Colitrah qui l'a annoncé, sans qu'il n'y ait jamais de discussion sur ce principe de plate-forme. » (Entretien du 24 mai 2004, ancien responsable Apf)

Les avis des participants aux différents groupes de travail du Colitrah sont défavorables à trois titres : l'accès est ségrégatif, la sécurité des voyageurs n'est pas assurée lorsque le plateau de la plateforme se déploie et le temps de manœuvre est incompatible avec un service urbain. De plus, ces personnes, de par leur présence au Colitrah, sont au courant, aussi bien des échecs de ce type de plate forme élévatrice aux Etats Unis, que des nouvelles solutions intégrées en Allemagne grâce à l'invention de Kassbohrer : les bus à plancher surbaissé³¹⁷.

Mais, le service national de l'Apf écarte l'avis négatif du Colitrah et s'oppose à cette solution pourtant validée par une de ses délégations. Vis-à-vis des militants de l'Apf et des partenaires du Colitrah, les membres de ce service rappellent que l'accessibilité doit être tout public et répondre aux critères d'exploitation et de sécurité en vigueur dans les entreprises de transport. Or la solution proposée est spécifique et ségrégationniste, elle est appréhendée comme une « greffe ». Afin d'étayer son refus, Farida Falleck, de l'Apf, réalise rapidement un dossier comparatif sur les différentes solutions existant à l'étranger en matière d'accessibilité. Elle se déplace à Lyon avec des personnes en fauteuil roulant pour tester la plate-forme

³¹⁷ Le bus à plancher surbaissé est un véhicule dont le plancher est à la même hauteur que les trottoirs et ne présente pas de marche pour entrer et sortir, ce qui facilite l'accessibilité. Le Gihp y consacre un article dans sa revue Plain-pied à cette invention en mars 1989 à l'occasion d'un gros dossier consacré aux transports « Transport, des bus de grande classe » (PP, mars 1989, n°18). Il s'agit de la reprise intégrale d'un article paru en 1988 dans la revue allemande « Paraplegiker » de décembre 1988. L'article présente les néoplan qui circulent sur les lignes de Brenen en Allemagne.

élevatrice et ainsi démontrer à Rvi et à la délégation locale de l'Apf que la solution proposée ne peut être développée car elle est incompatible avec les contraintes d'exploitation. Les membres du service de l'Apf contactent ensuite le ministère des Transports qui soutient le projet avec le Certu et l'Inrets pour que la solution ne soit pas retenue. Afin d'appuyer les démarches entreprises, le Président de l'Apf, M Boulinier, adresse un courrier officiel soulignant l'inadéquation de la plate forme avec les contraintes d'exploitation des services de transport urbain (temps d'arrêt, sécurité...).

Cette prise de position constitue un premier échange public avec le monde des transporteurs et des constructeurs et esquisse un espace de positions par les différents acteurs y participant. Au cours de cette première confrontation s'est jouée une double épreuve : l'une d'ordre technique, la deuxième touchant à l'identité et à l'organisation de l'association, toutes les deux remportées par le service accessibilité de l'Apf. Au cours de l'entrevue, la discussion porte sur des éléments techniques. Le service accessibilité de l'Apf, en refusant le système, montre qu'il maîtrise les enjeux techniques et s'allie ainsi les exploitants en prenant en compte leurs contraintes d'exploitation. Il gagne ainsi une reconnaissance de « professionnel » des transports. Mais celle-ci questionne l'identité médico-sociale de l'association en inscrivant l'association dans un nouveau champ. La prise de position du siège, allant à l'encontre d'une décision d'une délégation et des attentes des adhérents, interroge également la structuration de l'association. Elle nécessite d'une part, des explications en direction des adhérents qui espèrent pouvoir se déplacer rapidement, quelles qu'en soient les conditions et d'autre part, un rappel aux délégations qui sont priées de suivre la ligne décidée par le service national d'accessibilité situé au siège.

*« Cela a été difficile de faire comprendre ça à nos réseaux de l'Apf. Les gens attendaient. L'erreur qui a été commise à Lyon, elle était liée à cette impatience de solution, à ce besoin de déplacement. On n'en voulait pas aux volontaires de l'Apf qui avaient donné leur accord, on leur reprochait d'avoir agité dans leur coin sans regarder ce qui se passait ailleurs. C'est le problème de tous les réseaux. »
(entretien du 9 mars 2004, ancien responsable Apf)*

Cette orientation surprend et déconcerte de nombreuses personnes tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'association.

« c'était la première fois qu'une association d'usagers s'opposait à une solution qui la concernait. Alors ça a tout bouleversé. Rvi n'a plus rien compris, ils ont mis du temps en se demandant « qu'est ce qui se passe ? », et puis à l'époque, les réseaux qui s'intéressaient au sujet et qui avaient passé commande se posaient des questions : « on met en place des bus alors que les usagers n'en veulent pas. » » (entretien du 9 mars 2004, ancien responsable Apf)

Cette prise de position est « l'entrée en scène », au sens de Becker (Becker, 1985), de l'Apf en matière d'accessibilité des transports. Le refus de cette solution spécifique est un message adressé tant aux militants du réseau qu'aux transporteurs sur l'accessibilité revendiquée mais aussi sur la place que l'Apf entend jouer par la suite. Elle se présente comme une professionnelle des transports en prenant en compte leurs contraintes d'exploitation pour mieux revendiquer des solutions non ségrégationnistes. La position de l'Apf vis à vis de la plate-forme du R312 est caractéristique de cette stratégie. Le refus de cette solution d'accessibilité spécifique permet à l'Apf d'affiner et d'affirmer ses objectifs d'une accessibilité viable et non spécifique et donc d'un traitement égalitaire des personnes handicapées. Cette décision est l'aboutissement d'un véritable « travail social » au sens de Durkheim, derrière lequel se découpent des enjeux sociaux propres à un ou plusieurs groupes sociaux, en l'occurrence ici, l'Apf et le traitement des personnes handicapées. Nous sommes devant un deuxième moment où se « *défait l'évidence* » (Céfaï, 2001 : 60) et où se construit autre chose.

5. 13 L'APF DEFINIT LES CRITERES DE L'ACCESSIBILITE

L'opposition de l'Apf à cette solution spécifique (« greffe » du R312) est donc l'acte fondateur de la politique d'accessibilité de l'Apf. L'association revendique une accessibilité compatible avec les contraintes d'exploitation et intégrée, valable pour tous, ne créant pas de discrimination par une solution technique spécifique et

réservée. L'association prend position contre les principes d'action ayant cours en matière d'accessibilité à l'époque. Ces principes reposent sur une vision individuelle du handicap (le handicap est un attribut de la personne lié à une déficience physique, mentale ou sensorielle). L'Apf cherche à imposer une autre conception de l'accessibilité et du handicap, basée sur une interaction entre l'homme et la société, les difficultés rencontrées par les individus pouvant relever de facteurs extérieurs et non pas uniquement de ses déficiences. C'est une vision environnementale du handicap : en ce sens, la personne est handicapée car il y a des obstacles sur son trajet, ce qui signifie en terme politique qu'on ne se préoccupe pas de l'accès pour tous. Cette façon d'aborder la question de l'accessibilité revient à la poser non pas comme un problème individuel mais comme un problème social impliquant des réponses collectives de la part de la société et de l'Etat. C'est tout l'enjeu de l'action du service « accessibilité » de l'Apf qui cherche, tant en interne, qu'en externe, à faire évoluer les critères de l'accessibilité.

« Justement on sortait complètement du domaine spécifique, il y a eu à l'époque, une réflexion qui a été menée un petit peu partout par différentes personnes sans qu'elles se connaissent mais qui ont toutes abouti au même résultat. Il fallait sortir l'accessibilité de la spécificité trop marquée, du handicap, voire de la médicalisation. »(entretien du 9 mars 2004, ancien cadre de l'Apf)

Les militants reportent les difficultés de mobilité sur l'environnement et non sur les capacités de la personne, ils associent l'accessibilité à la suppression de « barrières architecturales » et non à l'ajout de greffes techniques qui ressembleraient aux prothèses des personnes handicapées. Ils n'emploient pas encore la notion de « *handicap de situation* » mais cet esprit est présent, les efforts doivent porter sur l'environnement dans son ensemble. Par ailleurs, tant dans le journal de l'association qu'au cours des formations, ils défendent l'idée que l'accessibilité est une « *chaîne* »³¹⁸, c'est à dire que sur un parcours, il suffit d'un obstacle pour réduire à néant l'utilité des autres aménagements. Cette définition s'inscrit dans le modèle environnemental du handicap alors même que l'Apf reste très marquée par le modèle médical et fonctionnel à travers la prise en charge des personnes handicapées dans des établissements spécialisés d'hébergement et de rééducation. La politique

³¹⁸ FF, n°418, 1985.

d'accessibilité sort le handicap de sa spécificité, brouille les frontières entre personnes handicapées et valides. Par ailleurs, elle est aussi envisagée sous un angle technique qui se traduit par des formations (lecture de plan...), associant des professionnels de la construction.

Ainsi, l'action de quelques militants de l'Apf aboutit à définir de nouveaux critères d'accessibilité qui sont autant de normes prescriptives pour guider les aménagements. Ils s'inspirent des innovations réalisées sur les réseaux neufs et prônent des solutions d'accessibilité qui soient fonctionnelles et ouvertes à tous afin d'éviter un traitement ségrégatif. En ce sens, l'Apf propose de nouvelles « recettes » pour reprendre les termes utilisés par B. Jobert et P. Muller (Jobert & Muller, 1987). Elles trouvent leurs racines dans le savoir-faire accumulé par les différents protagonistes et *« apparaissent alors comme autant de normes permettant de réguler leurs interactions »* (Jobert, 1995 : 18). Elles découlent également de principes et de valeurs mais elles n'en sont pas une simple application même si elles peuvent emprunter une partie de leur argumentaire à tel ou tel registre théorique.

L'action de l'Apf correspond au schéma d'un groupe social confronté à une situation problématique qui déduit des normes d'action opérationnelles à partir de valeurs exprimées en terme vagues et généraux (intégration, égalité...) afin d'orienter son action. *« Tout en étant conçues en accord avec les valeurs concernées, ces normes définissent avec une relative précision les actions autorisées, les actions interdites, les situations auxquelles s'appliquent les normes et les sanctions frappant les transgressions »* (Becker, 1985 : 155). En croisant ses valeurs (intégration des personnes handicapées...) avec les possibilités techniques de l'époque, l'Apf définit des normes fonctionnelles, des règles d'aménagement qu'il lui faut maintenant faire connaître, valoriser et justifier. Pour ce faire, elle va proposer une vision du monde quelque peu différente de la précédente en intervenant sur les frontières des populations concernées.

5. 2 L'APF ELABORE UNE STRATEGIE D'ELARGISSEMENT DE LA POPULATION

L'Apf a défini des revendications précises et s'est organisée pour les porter mais il lui faut encore construire un plan d'action pour les diffuser car « *la détermination d'un problème et l'appel à sa résolution sont des activités collectives qui requièrent des efforts stratégiques délibérés* » (Benford & Hunt, 2001 : 164). L'association cherche à sortir l'accessibilité de la spécificité du handicap. A cette fin, elle tente de lier les revendications des personnes handicapées à des préoccupations plus larges, touchant plus de monde, en particulier les personnes âgées qui représentent une part de plus en plus importante de la population. Elle gagne par-là de nouveaux partenaires en dehors du monde associatif (des architectes, des urbanistes, des coordinateurs de l'accessibilité...). L'association s'appuie également sur les réflexions conceptuelles sur le handicap qui corroborent ses discours. L'ensemble peut être assimilé à une stratégie délibérée pour modifier l'appréhension du handicap et les frontières des populations concernées.

Nous nous intéresserons d'abord aux liens que l'Apf tisse entre les besoins des personnes handicapées et ceux des personnes âgées (5.21). Ensuite, nous analyserons l'utilisation de la catégorie « personnes à mobilité réduite » par l'Apf qui cherche assidûment à élargir le public visé (5.22). Toujours dans cette même logique, elle recourt aussi aux réflexions conceptuelles sur le handicap, ce sera l'objet du troisième point (5.23).

5. 21 PERSONNES HANDICAPEES, PERSONNES AGEES : MEME

COMBAT

En France et dans de nombreux pays développés la proportion d'individus âgés augmente³¹⁹ et soulève de multiples enjeux dont, en premier lieu, la question de la pérennité du système de retraite par répartition. Elle questionne également la collectivité sur le devenir de l'offre et de la demande des biens et services traditionnels (dont une population comptant une forte proportion de personnes âgées peut être partiellement ou totalement exclue si des adaptations ne sont pas réalisées) ou nouveaux (tout aussi soumis que les précédents à des effets d'âge ou de génération). Ainsi, les préoccupations autour du vieillissement de la population sont prégnantes. L'Apf se saisit de ces préoccupations, en particulier la dépendance appréhendée comme un souci majeur dans notre société. L'Apf tente de relier les difficultés de ses adhérents à celles des personnes âgées en expliquant que les problèmes des personnes handicapées sont ceux que rencontrent ou vont rencontrer les personnes âgées qui représentent une part grandissante de la population. Tel est le leitmotiv que répètent les militants. Si diverses voix³²⁰ le disaient déjà dès les années 1970, cela devient une rengaine à la décennie suivante et actuellement c'est une évidence pour tout le monde.

Dès le début, le service accessibilité fait appel à une agence graphique pour réaliser un visuel valorisant son activité. Le projet aboutit à l'élaboration d'une frise

³¹⁹ Si on compare l'effectif des personnes âgées de plus de 60 ans à l'effectif de la population âgée de 20 à 59 ans dans l'Union Européenne à 15 on voit nettement une augmentation entre 1960 et 2003 : le poids des plus de 60 ans passe de 29% à 40% de la population active. Dès les années 1980, la progression est visible : 33% en 1980, puis 35% en 1990. Ce processus est très ancien en France. Il est le résultat d'un double mouvement de fond associant la baisse très précoce de la fécondité et l'allongement de la durée de la vie. Ce mouvement n'en est pas moins appelé à connaître une rapide progression au cours des prochaines décennies. L'avance en âge des générations nées après la Seconde Guerre mondiale – beaucoup plus étoffées que leurs devancières de l'entre-deux-guerres et également moins fécondes – va donner au phénomène une impulsion sans précédent à partir de 2005. (Source Eurostat 2004, nombre de personnes âgées de 60 ans et plus exprimé en pourcentage de la population de 20 à 59 ans).

³²⁰ Comme par exemple le Président de l'Udaf (Union départementale des affaires familiales) de Charente qui après la campagne nationale de l'Apf sur l'accessibilité avait déclaré : « *Nous sommes tous des handicapés en puissance, puisque le troisième-âge éprouve la même peine à accéder en bien des lieux* » (FF, n°326, 1977)

représentant l'ensemble des catégories pouvant être confrontées à des difficultés de déplacement : outre la personne en fauteuil roulant, la personne âgée, l'adulte avec béquille, la maman avec landau, l'aveugle et l'enfant. Cette frise illustre la volonté du service d'élargir la problématique de l'accessibilité à toute la population.

« Et dans la communication de l'Apf auprès de la presse, très très vite on a associé personnes âgées aux personnes handicapées, parents etc. Très vite vous avez du voir la petite frise qu'on avait dessinée à l'époque. En terme de communication, il y avait à l'époque une grosse agence de communication qui nous avait contacté parce qu'elle avait trouvé la symbolique tout à fait particulière. C'est un unique trait, cela symbolisait la continuité. Les personnages ne sont pas dissociés. Aujourd'hui pour notre entreprise, ils sont dissociés, alors qu'à l'époque ils sont pleins, déliés et reliés. Cela correspond beaucoup plus à ce qui se fait en terme de communication actuellement qu'à l'époque. » (entretien du 24 mai 2004, ancien cadre de l'Apf, responsable de l'accessibilité)

Le journal de l'association reprend régulièrement cette idée³²¹ et dans tous les articles, l'auteur, en l'occurrence souvent Farida Falleck, fournit des arguments aux militants.

Mais l'Apf est aussi à l'origine d'opérations de plus grande envergure, dans les années 1980, dont la campagne «*Pour bien piétonner, bien stationner*»³²² qui n'est pas spécifique aux personnes handicapées. Des outils de communication (tracts, autocollants, affichette et affiches) ont été créés par la délégation Apf de la Somme et le service accessibilité et sont à disposition pour une mobilisation communale, départementale ou régionale. Sur les trois affiches proposées, l'une met en scène une personne en fauteuil roulant face à un automobiliste garé sur un emplacement réservé, mais les deux autres concernent plusieurs personnes à mobilité réduite (personnes âgées, mamans avec landau...) confrontées à des voitures stationnées soit sur un passage piéton, soit sur le trottoir. Il s'agit de montrer que les difficultés des

³²¹ Voici quelques-uns des titres d'articles abordant l'accessibilité par le service rendu à tous. « L'accessibilité, un cadeau pour les valides. » (FF, n°451, nov. 1988) ; « Promouvoir l'accessibilité pour renforcer l'autonomie et le confort de tous les usagers » (FF, n°499, avril 1993,) ; « La bicoque du parvenu ou la vraie intégration ne serait-elle pas que tout le monde puisse bénéficier des aides imaginées d'abord pour quelques-uns ? » (FF, n°512, juin 1994) ; « Métrobus de Rouen. Tout le monde s'y retrouve. » (FF, n°525, sept. 1995)

³²² Il s'agit d'une campagne d'affichage sur le thème du respect des espaces piétons et des places de stationnement GIC et GIG en direction des automobilistes.

personnes en fauteuil roulant sont les mêmes que celles des autres usagers de la ville et vice versa. Dans tous les cas, l'Apf cherche et obtient l'appui et le soutien de nombreux partenaires à chacune de ses campagnes. Ceux-ci ne sont pas liés spécialement au monde du handicap, il y a par exemple des collectivités locales, des associations de parents d'élèves, des commerçants, des Cpam... Les premières campagnes de ce type ont commencé en 1988. Le journal de l'association se fait l'écho de ces démarches³²³ et dans différents articles, souligne le fait que cela sert « au confort de tous », que les mesures préconisées « sont utiles à tous ».... Les articles rappellent que :

*« les règles techniques – effectivement définies sur la base d'un fauteuil roulant standard occupé – ont le mérite de fixer un cadre de référence globalement satisfaisant pour répondre aux besoins des personnes à mobilité réduite. »*³²⁴

Les auteurs n'hésitent pas à mentionner les droits des « personnes à mobilité réduite - Pmr » et donc ceux des personnes en fauteuil roulant :

*« pour participer pleinement à la vie de la cité, tous les piétons – y compris ceux à mobilité réduite - doivent pouvoir circuler librement... »*³²⁵

La presse locale relate ces initiatives, par exemple à Poitiers, le journal municipal aborde à plusieurs reprises les campagnes communales et départementales dans plusieurs articles³²⁶. L'Apf poursuit toujours l'objectif de sortir l'accessibilité de sa spécificité et de s'allier de nouveaux soutiens. Cela aboutit à construire une cause commune où chacun rend service à l'autre et où les gens peuvent être amenés à s'identifier aux personnes handicapées, dans une logique universaliste actuellement représentée par le slogan « *On est tous des personnes handicapées ou des valides temporaires.* »

Deux modes d'action s'offrent aux acteurs sociaux pour faire adopter leurs points de vue et leurs normes : ils peuvent s'assurer le concours d'autres organisations intéressées et gagner l'opinion publique par l'intermédiaire de la presse et des autres

³²³ « Accessibilité : pour bien piétonner, bien stationner » (FF, n°504, oct. 1993) ; « Spécial aménagements urbains. Priorité aux piétons. » (FF, n°505, nov. 1993)

³²⁴ FF, n°505, nov. 1993

³²⁵ FF, n°505, nov. 1993

³²⁶ « Pour bien piétonner, bien circuler » (Poitiers mag, n°25 en 1984), « Piétons en liberté » (Poitiers Mag, n°29, Juin-juillet 1992,)

médias. *« Si ces efforts réussissent, l'opinion publique prend conscience d'un problème précis et les organisations compétentes agissent de concert pour établir la norme souhaitée »* (Becker, 1985 : 161). L'Apf a, sans doute possible, travaillé à gagner l'opinion publique, les campagnes de sensibilisation grand public participent à cet effort. Elle s'est associée localement à l'occasion des campagnes avec des associations de personnes âgées ou d'autres organisations (Association des Maires de France...) mais à l'échelle nationale, la mutualisation des thématiques n'est pas visible et les associations de personnes âgées ne sont pas à l'initiative de campagne du même type. Il semble que l'alliance fonctionne plus dans un sens que dans l'autre, ce qui est assez logique si on suit l'analyse de E. Goffman concernant les groupes « stigmatisés ». Les personnes âgées font partie de ces groupes qui sont *« incapables d'une action collective »* et *« doivent se soumettre »* pour être reconnus et entendus comme tels, à *« une organisation supérieure »* (Goffman, 1996). R. Lenoir va dans le même sens, *« malgré quelques tentatives pour organiser une représentation de type démocratique, les représentants des « personnes âgées » sont surtout des « experts » dont la compétence est officiellement reconnue et renvoie à une spécialité constituée comme scientifiques, à savoir la « gérontologie » »* (Lenoir, 1984 : 80-84)³²⁷. L'Apf élabore aussi des collaborations avec d'autres partenaires, il s'agit des personnes en charge de l'accessibilité dans leurs institutions (Cadres techniques du ministère des Transports au sein des Dde, des Ponts et Chaussées...) mais ils ne forment pas un groupe homogène et structuré.

Ainsi, l'Apf travaille à élargir le champ des bénéficiaires des aménagements en associant le groupe des personnes handicapées à d'autres catégories dont celle des personnes âgées. En cela elle utilise la catégorie générique de Pmr, Personne à Mobilité Réduite, dans laquelle elle s'inscrit. Il s'agit « d'une montée en généralité » de problèmes individuels à des cas collectifs ou encore d'« une extension » de population activée comme « vecteur » de coordination d'une multitude d'initiatives individuelles et de passage d'un intérêt particulier à un intérêt public (Trom & Zimmermann, 2001 : 294).

³²⁷ Cette position serait en train de changer depuis peu d'après Jean Philippe Viriot Durandal qui a étudié les groupes de pression et le lobbying des personnes âgées (Viriot-Durandal, 2003).

5. 22 LA DIFFUSION ET L'UTILISATION DU SIGLE PMR

A partir de 1981, année Internationale des personnes handicapées, un sigle se diffuse en France : Pmr pour « personnes à mobilité réduite ». Au fil des décennies, ce sigle regroupe différentes populations, ses frontières sont fluctuantes mais dans tous les cas, il représente le lien entre les difficultés de mobilité des personnes âgées et des personnes en fauteuil roulant. Cette catégorie « Pmr » est source de travail et de réflexion à différentes échelles : internationale, européenne, nationale. Par exemple, depuis 1978, tous les deux ou trois ans, se tient la Conférence internationale Comotred³²⁸, forum sur la mobilité et le transport des personnes âgées ou à mobilité réduite réunissant les représentants officiels ou professionnels des transports. A l'occasion de la 6^{ème} conférence en 1992³²⁹, beaucoup d'interventions lient les deux populations par des préoccupations communes et dans le cas contraire, il est tout de même rappelé que la prise en considération de l'une apporte des bénéfices à l'autre. Tout au long des actes de la Conférence, les deux populations « personnes âgées » et « personnes handicapées ou personnes en fauteuil roulant » sont rassemblées : « accès des piétons et des utilisateurs de fauteuil roulant », « les personnes âgées et les personnes handicapées », « des personnes handicapées et des personnes âgées » « aux personnes handicapées et aux personnes âgées »... Le terme Pmr est peu utilisé même s'il constitue le titre du rapport, il est décliné par populations concernées. Par exemple, « au sujet des facilités d'accès pour les Pmr se déplaçant à pied ou en fauteuil roulant » ou encore quand les auteurs du rapport précisent :

« Les principes, que ces recherches ont permis de dégager, montrent – comme c'est souvent le cas – que concevoir un environnement piétonnier en pensant aux personnes handicapées et aux personnes âgées, permet aussi de créer un environnement plus agréable et mieux adapté pour tous les piétons et, en

³²⁸ La première conférence s'est tenue en Angleterre en 1978, les suivantes en 1981, 1984, 1986, 1989, 1992 ... dans différents pays occidentaux.

³²⁹ La sixième s'est tenue à Lyon en 1992 et a donné lieu à des actes rédigés sous la direction de Maryvonne Dejeammes et Jean-Pierre Médeville de l'Inrets. Plusieurs interventions sont le fait de français, on retrouve les quelques militants pour l'accessibilité : Farida Falleck pour l'Apf, Monique Smolar pour la Ratp, Maryvonne Dejeammes et Jean-Louis Flores pour l'Inrets... Nous aurons l'occasion de les présenter plus longuement par la suite.

particulier, pour ceux qui ont des enfants en bas âges, des poussettes, des bagages, etc. » (Cemt, 1990 :11)

Au début, il n'était pas évident que l'accessibilité concerne plus de monde que les seules personnes handicapées :

« Les besoins existaient mais on était tellement habitué aussi à ce que les gens restent chez eux, à la rigueur qu'ils fassent le déplacement domicile établissement. Cela s'arrêtait là. On ne pouvait pas imaginer que l'accessibilité touchait beaucoup plus de gens que les personnes en fauteuil. Nous on en a pris très rapidement conscience. Je ne dirais pas que nous sommes les inventeurs du concept de Pmr mais on l'a fortement poussé. » (entretien du 24 mai 2004, ancien cadre Apf responsable accessibilité)

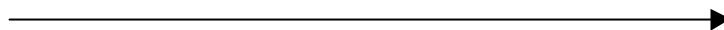
Ainsi, contrairement à la typologie des populations construite suite à la loi de 1975 qui reposait sur deux groupes distincts (les personnes en fauteuil roulant considérées comme des « handicapés lourds » et les autres, « les handicapés légers »), la différence se fait plus en terme de mobilité, c'est à dire de capacité à se déplacer, on regroupe les personnes âgées, les parents avec poussettes et les personnes en fauteuil roulant : les personnes en fauteuil roulant se sont trouvées de nouveaux alliés. Les personnes aveugles ou sourdes n'apparaissent plus ou presque plus. Le résultat aboutit à un groupe important, représentant un pourcentage élevé de la population. Il y a bien un impact socio-économique modifiant l'appréhension du problème, il ne s'agit plus d'actions pour une population largement minoritaire mais d'une politique à mener à destination d'un groupe bien plus grand et mobilisant plus de monde. L'extension de la population aux personnes vieillissantes a un impact socio-politique et économique certain, renforçant l'argumentation en faveur de « l'accessibilité pour tous » auprès des acteurs des différents champs concernés (aménageurs de villes, transporteurs...). L'Apf utilise et investit cette nouvelle catégorie qui lui permet d'argumenter face à ces interlocuteurs. Le côté scientifique apporte une valeur ajoutée aux propos des militants Apf. « L'extension » de la population joue un rôle dynamique pour attirer l'attention sur une problématique qui aurait pu rester limitée aux personnes ayant une déficience, elle assure le passage d'un intérêt particulier à un intérêt public. Et afin que ce type d'argumentaire soit encore plus persuasif, les militants recourent également à un étayage scientifique issu des réflexions conceptuelles internationales sur le handicap.

5. 23 LE RECOURS AUX REFLEXIONS CONCEPTUELLES SUR LE HANDICAP

A partir du milieu des années 70, plusieurs réflexions proposent d'autres conceptions du handicap à côté de l'appréhension médicale et fonctionnelle dominante. Le premier modèle élaboré, en partie par Ph. Wood, sous l'égide de l'Oms, a donné lieu à un essai de modélisation l'*Icidh, International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps* (Oms, 1980), traduit en français en 1988 sous l'appellation de *Classification internationale des handicaps : déficiences, incapacités, désavantages* (Oms, 1988). Le principal apport de cette approche est de faire la différence entre trois dimensions de l'altération d'une fonction : la déficience, l'incapacité et le handicap. Ainsi, le handicap n'est pas la déficience, il est le désavantage social qui résulte d'une déficience ou d'une incapacité. Le handicap représente les conséquences sociales et environnementales des déficiences et incapacités. La déficience correspond au trouble de la structure ou de fonctionnement mental ou physique du corps alors que l'incapacité est la réduction ou la perte de capacité fonctionnelle ou d'activité qui résulte de la déficience (Minaire, 1992).

7. Les niveaux de perception de l'altération d'une fonction (Wood, 1980)

	LES DEFICIENCES	LES INCAPACITES		LES HANDICAPS
<u>Définition</u>	<i>Insuffisance organique ou psychique</i>	<i>Diminution d'un potentiel due à des déficiences organiques</i>	Intervention du facteur social	<i>Difficulté à utiliser des capacités en fonction d'une activité sociale</i> Obligation ou volonté de réaliser une action
Acteurs susceptibles d'intervenir	Le médecin	Le kinésithérapeute		L'ergothérapeute et l'ergonome.



Une personne avec une incapacité physique est handicapée seulement dans certaines situations et pas dans d'autres. Par exemple, quelqu'un en fauteuil roulant pourra se rendre dans tel bâtiment de plain-pied ou disposant d'un plan incliné mais sera handicapé s'il circule sur un cheminement comportant des marches. Le handicap est

alors le résultat d'une interaction entre l'individu avec ses déficiences et l'environnement. *« Le concept de handicap recouvre les différentes dimensions des conséquences de maladies invalidantes ou d'accidents. Si on retient la définition proposée par Philip Wood (Wood, 1980), le handicap permet d'aborder la question des inégalités au niveau des trois plans d'expérience qu'elle comprend : le niveau lésionnel (les déficiences), le niveau fonctionnel (les incapacités) et le niveau situationnel (les désavantages). On conçoit que ces trois niveaux, bien qu'ils ne s'inscrivent pas obligatoirement dans un enchaînement linéaire permettent d'appréhender la dynamique d'un processus qui lie dimension biomédicale et dimension résolument sociale (le « désavantage social » du troisième niveau peut en soi être considéré comme une inégalité sociale). Le handicap permet ainsi, par sa définition même, de poser la question de ce rapport complexe entre santé et situation sociale, et plus précisément entre inégalités de santé et inégalités sociales »* (Morniche & Boissonnat, 2003 : p267-268). Mais, la classification de Ph. Wood est sous tendue par une relation de cause à effet entre ces trois niveaux, c'est à dire entre déficiences, incapacités et désavantage social. Cette linéarité *« en fait toujours un modèle individuel, expliquant l'expérience sociale négative des personnes par leurs attributs personnels »* (Ravaud, 1999 : 67). Cette linéarité sera critiquée par la suite et aboutira à des modèles plus interactifs dans les années 1990.

En France, quelques acteurs isolés vont participer à ces premières réflexions durant les années 1970-80 : le Professeur Hamonet à Créteil (Val de Marne), le professeur de rééducation fonctionnelle Pierre Minaire, à Lyon ou encore Jean-Louis Flores de l'Inrets qui travaille sur le nouveau Métro de Lyon. Ces acteurs, en particulier Pierre Minaire, avancent un premier modèle *« du handicap de situation »* (Minaire, 1983) puis en 1992, il le décompose en quatre modèles d'analyse (Minaire, 1992). Le handicap est alors un processus qui se déroule dans le temps, résultat de l'interaction entre les capacités des personnes et de situations de l'environnement. Ces situations sont une combinaison de macro situations (école, logement, ...) et micro situations (conduire, entrer et sortir, ouvrir une boîte...).

Ces acteurs conduisent une recherche menée par l'Inrets en 1984 selon cette nouvelle approche auprès de toute la population de Saint-Cyr-sur Rhône (Minaire & Flores & Cherpin & Weber, 1984). Les 504 habitants de la ville sont étudiés au cours de l'utilisation des transports en commun (monter dans un bus, introduire un ticket, réagir à une consigne visuelle...). Cette étude met en évidence que les usagers handicapés dans les transports ne sont pas seulement ceux auxquels on s'attend et que *«le fossé assez artificiel qui existe entre valides et personnes handicapées est très largement comblé par la notion de handicap de situation.»* (Minaire, Flores et al, 1984). Ainsi, travailler à la définition de la population concernée par une situation (prendre les transports en commun par exemple) permet de définir le handicap comme représentant alors le préjudice subi par l'individu dans son insertion dans la vie sociale. Selon cette optique, le handicap devient un état dans lequel la personne est incapable (ou très pénalisée) de faire face à une situation considérée comme normalement maîtrisable.

Ces idées se diffusent. Un des premiers éléments de preuve est apporté par l'utilisation du vocabulaire issu de cette classification et par le fait de différencier la déficience du handicap. Ainsi, au sein même de l'Apf, la question du vocabulaire est discutée. Alors que le Gihp utilise depuis longtemps le terme *«les personnes handicapées»*, l'Apf continue à recourir à celui *«des handicapés»* qui commence à prendre un sens péjoratif. Dans un article intitulé *«Etes-vous handicapé ou atteint d'un handicap ?»*³³⁰, Claude Lospied³³¹ émet l'avis que ce débat est *«de la bouillie pour chats»* même s'il reconnaît que les nouvelles expressions permettent de mettre à distance le handicap de la personne, celui-ci est alors une maladie et non pas un état.

Ces réflexions fournissent des arguments aux acteurs prônant une accessibilité tenant compte de l'environnement et non pas uniquement de l'individu. L'Apf et le Gihp sont au courant de l'expérience menée à Saint-Cyr-sur Rhône. Ils la relatent dans leurs journaux respectifs sous le titre *«C'est l'obstacle qui crée le handicap»*³³²

³³⁰ FF, n°400, 1984,

³³¹ Ce dernier est rédacteur en chef de la revue jusqu'en 1985, un des auteurs de Faire Face les plus prolifiques sur les questions juridiques et d'accessibilité durant les années 1970 et 80.

³³² FF, n°424, mai 1986,

pour l'une et de «*Nous sommes tous des handicapés*»³³³ pour l'autre. L'article de *Faire Face* est un bref compte rendu³³⁴ de la recherche menée un an auparavant et se concluant par le fait que beaucoup de monde peut rencontrer des difficultés dans leur environnement et pas seulement les personnes âgées ou handicapées. Cette recherche donnera lieu à d'autres études, par exemple, à celle portant sur les capacités fonctionnelles motrices d'une population et leurs répercussions sur l'accessibilité des transports (Dejeammes, Flores et Blanchet, 1988). Le journal du Gihp, *Plain-pied*, relate plus tardivement l'expérience mais l'article de deux pages est rédigé directement par Pierre Minaire, le responsable de l'enquête.

Des organismes moins spécialisés vont aussi se pencher sur l'accessibilité et la promouvoir, en particulier la Fondation de France³³⁵.

Les réflexions internationales sur le handicap sont aussi reprises au niveau européen, où un groupe de travail ad hoc sur le transport des personnes à mobilité réduite (Pmr) se réunit depuis février 1985 au sein de la Conférence Européenne des Ministres des Transports (Cemt)³³⁶, Dans le rapport de 1989³³⁷, il est rappelé que le groupe de travail a cherché à analyser la nature et le nombre de personnes ayant des problèmes de mobilité.

« Les travaux du groupe se fondent sur la notion non pas de handicap au sens médical, mais de handicap moteur au sens fonctionnel, et mettent en évidence l'importante proportion de la population (entre 10 et 12%) de chaque Etat membre atteint d'une forme ou d'une autre de handicap. En outre, de nombreuses personnes ont des difficultés lorsqu'il leur faut faire des courses, transporter des bagages, s'occuper d'enfants en bas âge, elles souffrent donc aussi d'un handicap

³³³ Plain-pied, n°15, juin 1988

³³⁴ L'article présente quelques chiffres : 8,9% de la population est incapable de monter une marche de 35cm sans appui, 65% le font mais avec difficulté, 80% de l'échantillon a une force de poussée de face inférieure ou égale à 10kg (celle qu'on utilise par exemple pour pousser un battant de porte).

³³⁵ La Fondation commence par réaliser une grande enquête sur l'accessibilité en 1982. Elle envoie des questionnaires aux Maires et récompense ceux qui font des efforts en leur offrant un voyage d'étude sur le thème de l'accessibilité. La Fondation de France obtient un taux de retour de 10%. Elle organise aussi des prix pour récompenser les villes faisant le plus d'efforts, comme la ville de Mulhouse qui est récompensée en octobre 1984 parce qu'elle fait valider l'ensemble des permis de construire par un agent lui-même en fauteuil roulant. Ce dernier est aussi membre de l'Apf. Dans la décennie suivante, l'action de la Fondation de France continue. *Faire Face* suit et relate les actions entreprises : FF, n°378, 1982 ; FF, n°409, 1985

³³⁶ Tous les deux ans les ministres adoptent les rapports qui sont accompagnés de résolutions. 1985, 1987, 1989...

³³⁷ publié en 1990

moteur. Le groupe a beaucoup réfléchi aussi sur l'augmentation de la population vieillissante dans tous les pays d'Europe de l'Ouest. » (Cemt, 1990 : 6)

Cette dernière idée a par ailleurs été reprise dans la résolution adoptée par les ministres :

« Le vieillissement de la population dans pratiquement tous les pays permet de penser que le nombre et la proportion de personnes à mobilité réduite augmenteront dans l'avenir. » (Cemt, 1990, 17)

En conclusion, l'ensemble de ces activités conceptuelles contribue à construire une nouvelle revendication politique structurée et portée par le service accessibilité au siège de l'association. La revendication générique d'accessibilité, déjà présente en 1975, évolue jusqu'à devenir un axe à part entière portant exclusivement sur l'accès aux transports en 1983. Elle est mise en valeur dans un ensemble cohérent, lié à un droit réaffirmé. L'accessibilité quitte le domaine social pour le domaine du droit à travers la notion de « liberté de déplacement ». En 1985, l'Assemblée Générale précise ses revendications, l'accessibilité aux transports devient un objet d'intervention bien délimité pour l'association au même titre que d'autres sujets (allocations, aides humaines...). Le refus d'une solution spécifique constitue l'occasion pour l'Apf de préciser les critères d'accessibilité attendus, de se positionner dans le champ des transports et d'établir un rapport de force. On passe ainsi progressivement de valeurs à des normes d'action qui guident les démarches des acteurs : *« une fois déduit, au moins progressivement, l'ensemble des représentations du monde, on en déduit des principes d'action »* (Surel, 1995 : 132). Dans le même temps, les préoccupations de la population portent sur la prise en charge du vieillissement et des dépendances associées et l'Apf, comme les différents acteurs en charge de l'accessibilité, découvrent petit à petit la conception sociale du handicap où le point de vue n'est plus centré sur l'individu mais sur l'environnement. Ces évolutions contextuelles fournissent des éléments pour détacher l'accessibilité du handicap, pour ne plus penser l'accessibilité en fonction d'individus particuliers. Les militants les mobilisent pour justifier leur conception de l'accessibilité, ce qui aboutit

à faire cause commune avec un groupe de plus grande envergure et concernant tout le monde (les personnes âgées), à recourir à une catégorie officielle encore plus vaste (Pmr) et à utiliser les réflexions conceptuelles sur le handicap pour brouiller encore plus les frontières des populations concernées. On retrouve là une des conditions à la constitution d'un problème public qui *« suppose l'activation de schèmes préexistants sans lesquels le « trouble » n'accéderait pas à la visibilité dans un espace public »* (Trom & Zimmermann, 2001 : 283). Deux autres auteurs, R. Benford et S. Hunt, développent aussi cette idée : *« L'engagement dans un travail de définition de problèmes ne se fait pas dans un vide culturel. Les promoteurs de causes publiques, si novatrices paraissent leurs revendications, s'appuient donc sur des corpus de savoirs de sens commun, qui ont leur propre histoire. Un thème est toujours le contre-thème d'un autre thème »* (Benford & Hunt, 2001 : 186). Le thème de l'accessibilité se nourrit d'une part, de celui du handicap version « sociale » qui contribue à orienter l'action vers l'aménagement de l'environnement et d'autre part, des problématiques liées à la vieillesse et à la dépendance. Ces diverses activités soulignent donc un travail conceptuel qui peut être rapproché des deux premières phases de la constitution d'un problème social : la phase de définition d'une situation problématique et celle de catégorisation. L'approche par les référentiels et la médiation va nous inciter à questionner plus précisément les aspects cognitifs.

5.3 L'APF FAIT NAÎTRE UN RÉFÉRENTIEL POUR L'ACCESSIBILITÉ

A travers la politique d'accessibilité définie et mise en œuvre au cours des années 1980, l'Apf crée un nouveau référentiel qui bouscule la politique de mobilité précédente comme nous allons le démontrer en employant la décomposition du référentiel en quatre niveaux de perception du monde avancée par Muller (Muller, 1995 : 158-159).

En 1975, il y a bien *des valeurs* comprises comme les représentations les plus fondamentales qui reposeraient sur la solidarité, *des normes* comme principes d'action qui s'incarneraient dans une réponse presque individuelle par handicap, *des images* comme vecteur de sens immédiat qui seraient des personnes lourdement handicapées qu'il faut équiper mais nous ne trouvons pas trace d'algorithme comme théorie de l'action. L'absence d'algorithme ne permettait pas de trouver une utilité à l'accessibilité et limitait le développement de la politique. Y. Surel note qu'au début d'une politique, il peut y avoir des initiatives telles que le vote d'une loi ou l'adoption d'une circulaire mais que leur application peut être freinée par l'absence d'un ou de plusieurs autres éléments de la matrice (Surel, 1995 : 139).

Quinze ans plus tard, un référentiel différent a émergé. *Les valeurs* reposent sur l'égalité. *Les normes d'action* se traduisent par : « l'accessibilité doit passer par des solutions intégrées et non spécifiques ». *Les algorithmes de l'action* s'expriment par : « si l'accessibilité avance, alors l'intégration des personnes handicapées aussi ». *Les images*, comme vecteur de sens immédiat, sont : « la liberté de circulation ».

L'accessibilité n'avait pas de sens, maintenant elle en a un. L'Apf est ainsi à l'origine « *des images cognitives déterminant la perception du problème par les groupes en présence et la définition des solutions appropriées* » (Muller, 1994 : 50). L'Apf a fait naître un référentiel, une structure de sens, un ensemble d'éléments

constituant un système de référence. Elle a modifié les valeurs (de la solidarité à l'égalité), les normes (d'équipements spécifiques à des aménagements globaux), les images (de la personne handicapée à un homme libre de circuler) et surtout, elle a créé un algorithme (accessibilité identifiée à l'intégration). Elle autonomise l'accessibilité par rapport au handicap, l'accessibilité existe par elle-même, avec son propre sens. Ces informations donnent une autre signification aux propos du responsable accessibilité de l'Apf qui expliquait que les personnes handicapées n'arrivaient pas à imaginer un monde accessible. Il fallait entendre que l'accessibilité ne faisait pas sens pour eux, il manquait des éléments à la représentation. L'Apf ne s'est pas contentée de compléter la composante manquante au référentiel de l'accessibilité. Les changements sont très importants, ils concernent autant les dimensions cognitive, prescriptive que normative.

P. Muller précise que l'approche par les référentiels ne s'inscrit pas directement dans l'approche séquentielle de l'analyse des politiques publiques. En effet, le processus de production du référentiel n'est pas limité à la phase de construction du problème et de mise sur agenda de la grille dite de Ch. Jones³³⁸. On retrouve la dimension de production du sens aussi bien dans la phase de décision que dans les phases de mise en œuvre et d'évaluation (Muller, 1995, 158)³³⁹.

Le service accessibilité de l'Apf est un médiateur car il a produit le référentiel³⁴⁰ et son action comme une médiation, c'est à dire « *un processus de construction d'un rapport au monde* » (Muller, 1995 :157). En cela, il crée, au sein de l'association, les

³³⁸ Jones Ch. O., 1970, *An introduction to the study of public policy*, Belmont, Duxbury Press.

³³⁹ Y. Surel reprend ces idées et explique ces étapes, à propos de l'analyse de la politique du Sida. Au départ, l'ensemble des acteurs s'accorde sur une définition générale du problème, de cet accord découlent des programmes d'action bien définis, qui finissent par stabiliser progressivement un cadre institutionnel. L'action de l'Etat s'organise autour de ces représentations. Mais une situation de crise surgit lorsqu'on découvre de nouvelles solutions techniques (médicaments), la perception de la maladie évolue et l'équilibre de la politique est à reconstruire (Surel, 1995 : 144).

³⁴⁰ P. Muller distingue trois types de médiateurs : les professionnels, les élites administratives et les élus. Selon lui, les premiers sont les représentants d'un groupe social structuré autour de l'exercice d'une fonction ou d'un métier. Ils tirent leur légitimité de leur capacité à inscrire leurs revendications dans un espace politique et intellectuel plus vaste dont la ressource fondamentale est leur capacité à définir les conditions d'exercice d'une profession (Muller, 1994 : 60). L'Apf peut être assimilée à ce groupe de professionnels même s'il ne s'agit pas d'une profession au sens strict. L'Apf est bien un représentant d'un groupe social (les personnes handicapées), ses ressources découlent de son aptitude à en définir les frontières et sa légitimité résulte de sa disposition à inscrire ce groupe dans la société globale. A ce titre, le fait qu'elle participe à l'élaboration de la loi de 1975 et à sa réforme actuelle nous confirme dans cette voie. Dans le système de la décision, elle fait partie des acteurs du troisième cercle de décision, celui des partenaires extérieurs de l'Etat (Muller, 1994 : 73).

conditions politiques de la définition d'un nouvel espace d'expression des intérêts sociaux en articulant les deux dimensions fondamentales de la politique publique :

- *la dimension intellectuelle, c'est à dire le processus de construction d'une vision du monde qui détermine la perception des acteurs intervenant dans le système de décision*
- *la dimension du pouvoir, c'est à dire le processus par lequel s'instaure une nouvelle hiérarchie entre les acteurs, l'un des groupes en présence faisant accepter son leadership au sein du système et sa place centrale dans le processus politique (Muller, 1994 : 60).*

Le rôle fondamental de l'Apf *«consiste à traduire le langage de la société dans le langage de l'action politique, à formuler « le problème » dans un langage recevable par les élites politiques»* (Muller, 1994 : 39). L'Apf élabore un référentiel pour l'accessibilité et modifie et légitime le nouveau référentiel du handicap, elle change la représentation, l'image de la réalité. Elle défend des solutions d'accessibilité qui relèvent du deuxième type et les justifie en diluant les frontières de la population des personnes handicapées afin d'y inclure davantage de personnes. Elle essaye de modifier la place des personnes handicapées dans la société globale, c'est à dire d'intervenir dans la gestion d'un rapport global/sectoriel entendu au sens de P. Muller comme la prise en charge des *«désajustements qui peuvent intervenir entre un secteur et d'autres secteurs, ou encore entre un secteur et la société globale»* (Muller, 1994 : 24).

Afin d'obtenir le leadership, le service accessibilité met également en place un travail politique que nous allons étudier dans le chapitre suivant.

6. LE TRAVAIL POLITIQUE DE L'APF POUR OBTENIR LE LEADERSHIP

Dans le chapitre précédent, nous avons analysé la signification d'une partie des activités de l'Apf, celles relevant de la dimension cognitive. Nous allons maintenant nous intéresser à celles portant sur la dimension politique, c'est à dire au travail mis en œuvre par l'association pour diffuser ses idées, faire appliquer les solutions qu'elle préconise et contribuer à l'avancement de l'accessibilité.

Les leaders nationaux de l'accessibilité à l'Apf s'efforcent pour imposer leurs vues, de coordonner la multitude d'initiatives locales en puisant dans ce que Cl. Tilly nomme un répertoire d'actions. Selon lui, *« toute population a un répertoire limité d'actions collectives, c'est à dire de moyens d'agir en commun sur la base d'intérêts partagés. Ainsi, la plupart des gens savent aujourd'hui comment participer à une campagne électorale, fonder une association ou s'y affilier, mettre une pétition en circulation, manifester, faire la grève, tenir un meeting, créer un réseau d'influence, etc. Ces différents moyens d'action composent un répertoire, un peu au sens où on l'entend dans le théâtre et la musique, mais qui ressemble plutôt à celui de la commedia dell'arte ou du jazz qu'à celui d'un ensemble classique. On en connaît plus ou moins bien les règles, qu'on adapte au but poursuivi. Chaque représentation se joue entre deux parties au moins – l'initiateur et l'objet de l'action - auxquelles s'en ajoute souvent une troisième ; même lorsqu'ils ne sont pas directement en cause, les agents de l'Etat, par exemple, passent une bonne partie de leur temps à contrôler, régler, faciliter et réprimer diverses sortes d'actions collectives. Le répertoire en usage dicte l'action collective. Malgré la spontanéité qu'on associe parfois à l'idée de foule, les gens tendent à agir dans le cadre limité de ce qu'ils*

connaissent, à innover sur la base des formes existantes [...] » (Tilly, 1986 : 541-542).

D'une part, il s'agira d'identifier les ressources mobilisées par l'association pour réaliser cette troisième phase durant laquelle les idées en action finissent par construire un espace de sens auquel les acteurs peuvent adhérer à des degrés différents. D'autre part, nous prendrons en compte la dimension de pouvoir, les rapports de force mobilisés car comme le rappelle O. Mériaux, « *les processus d'hégémonie et de domination sociale sont omniprésents dans l'idée de référentiel. [...] L'idée de leadership sectoriel, qui revient sans cesse également, complète les phénomènes de domination aux niveaux inférieurs* » (Mériaux, 1996 : 65). Nous examinerons donc le travail de légitimation que l'Apf déploie car le référentiel met « *l'accent sur le consentement par lequel tout rapport de domination arrive à se maintenir, c'est à dire le processus de légitimation* » (Mériaux, 1995 : 66). Cet aspect est également présent dans l'analyse des cadres de l'action collective sous le terme de « *force de consensus* », de travail pour « *emporter l'assentiment de l'opinion publique* » (Céfaï & Trom, 2001 : 11) ou de « *potentiel de conviction et de mobilisation* » (Céfaï, 2001 : 60). Dans l'approche en terme d'entreprise de morale cette idée est également traitée : « *des gens [qui] s'efforcent de gagner le soutien et de coordonner l'action de certains groupes, tout en utilisant les moyens d'information disponibles pour influencer favorablement l'opinion* » ou de « *manœuvres et de négociations de type politique* » (Becker, 1985 : 167).

Plusieurs taxinomies étaient possibles pour caractériser le répertoire d'action mobilisé par l'Apf. Nous avons opté pour celle qui présente d'une part, le travail de l'Apf en direction de son réseau (travail « interne ») (6.1) et d'autre part, le travail à l'extérieur de sa structure (travail « externe ») (6.2). Cela nous permet de mettre en avant la politique de l'Apf en tant qu'organisation constituée de délégations territoriales³⁴¹ édifiant un véritable réseau d'actions. Dans un dernier temps, nous nous intéresserons à la réussite de ce travail politique au travers de la loi de 1991 relative à l'accessibilité des espaces publics (6.3). Puis nous montrerons que l'ensemble représente une véritable opération de cadrage de l'action collective (6.4)

³⁴¹ L'Apf est une seule et même association qui a des délégations départementales. A l'inverse, l'Unapei est une fédération, constituée par des centaines d'associations locales.

6. 1 DONNER UNE GRILLE DE LECTURE COMMUNE AU RESEAU

Avant la création du service accessibilité, des interventions existaient déjà face au problème général encore peu spécifié des difficultés de déplacement. Ces initiatives dispersées forment le terreau à partir duquel un problème d'ampleur nationale est identifié, une revendication formulée et une politique esquissée par la « *définition et [la] mise en équivalence des cas singuliers* » (Trom & Zimmermann, 2001 : 290). Au cours des années 1980, une grande partie de ces actions va être reprise et réorganisée par le service national en charge de l'accessibilité car la construction d'un objet d'intervention relève toujours d'un processus d'émergence ancré dans des habitudes et des pratiques locales sous des formes relativement disparates.

En direction de son réseau, le service accessibilité développe deux axes d'action : d'une part, la formation des militants (c'est à dire les adhérents actifs, qui prennent part aux actions de l'association) visant à professionnaliser leurs pratiques (6.11) et d'autre part, la couverture extensive du thème de l'accessibilité assurée par le journal *Faire Face* pour informer l'ensemble des adhérents (6.12).

6. 11 LA PROFESSIONNALISATION DES MILITANTS

Les membres du service national accessibilité œuvrent à former des responsables accessibilité dans chaque délégation en leur apportant des éléments techniques complémentaires à leur pratique revendicative.

La formation diffuse le type d'accessibilité souhaitée et les règles de mise en œuvre afin de présenter des demandes claires aux professionnels (du bâtiment et des

espaces publics), sans divergence sur le terrain car celles-ci étaient utilisées par les professionnels pour ajourner ou dédaigner les demandes :

« A force d'entendre des discours divergents, ils en abusaient, et ils en usent toujours d'ailleurs [...].ils utilisaient les divergences dans les Erp et le logement ou la voirie. » (entretien du 9 mars 2004, ancien cadre Apf en charge de l'accessibilité)

Les militants doivent être perçus comme des « professionnels » et devenir ainsi des interlocuteurs légitimes dans le cadre d'espaces de concertation plus ou moins institutionnalisés. Ils sont ainsi formés à lire un plan, donner leur avis et proposer des solutions alternatives. Certains d'entre eux sont issus du secteur de la construction et s'adressent donc aux autres intervenants en tant qu'homologues, ce qui donne encore plus de poids à leurs paroles. Ces formations sont également l'occasion de faire la démonstration de l'extension de l'accessibilité à d'autres publics même si les cursus de formation sont centrés sur les personnes en fauteuil roulant.

« Il y avait les UFR et les Pmr, mais cela n'incluait pas les personnes aveugles ou sourdes même si elles étaient associées et participaient aux journées techniques. Sur le plan technique on ne savait pas comment faire. » (entretien du 9 mars 2004, ancien cadre Apf responsable accessibilité)

Le handicap moteur est aisé à repérer et les solutions à apporter sont faciles à identifier (suppression d'obstacles, élargissement des zones circulatoires...)³⁴².

« Le fauteuil roulant a été et est toujours le repère visuel, c'est le plus facile à identifier. C'est la difficulté la plus facile à cerner. » (entretien du 9 mars 2004, ancien cadre Apf, responsable accessibilité)

Certaines délégations organisaient déjà des journées de travail sur l'accessibilité³⁴³ mais à partir de 1985, il y a une montée en puissance des formations de responsables

³⁴² C'est beaucoup moins évident pour les autres types de handicaps. L'Apf prend contact avec des associations d'aveugles et de sourds pour lister les solutions techniques dont elles auraient besoin et les intégrer à la loi de 1991. Or la tâche est difficile. Les associations ne sont alors pas en mesure d'identifier les solutions à appliquer. *« Quand on a commencé à parler de l'évolution de la réglementation, on a rencontré les autres associations, y compris aveugles et sourds, quand on leur a dit, il faut transposer des solutions en termes techniques, elles ont eu énormément de mal. Ce qui est logique. » (entretien du 9 mars 2004, ancien cadre Apf responsable accessibilité)*

³⁴³ Par exemple, en 1980, un article du journal de l'association rapporte que la délégation des Pays de Loire a organisé deux week-ends d'information sur l'accessibilité et celle de l'Ile-de-France a rassemblé 80 militants en présence d'Alain Arméni, architecte à la Direction de la construction du

départementaux³⁴⁴. Elles rencontrent un vif succès et le journal de l'Apf en fait la publicité à plusieurs reprises³⁴⁵, parfois en faisant appel à la responsabilité des personnes handicapées qui doivent apprendre à parler de leurs difficultés³⁴⁶.

Les militants peuvent également s'appuyer sur des outils de plus en plus pointus élaborés par le service accessibilité : des fiches techniques³⁴⁷ pour gérer la mise en œuvre de l'accessibilité et des plaquettes de communication et d'information grand public, de guide législatif avec « Le petit guide bleu »³⁴⁸...

« C'était une démarche particulière au sein de l'Apf, le réseau de l'Apf qui était constitué pour beaucoup de bénévoles n'était pas habitué à ce type d'outils. [...] On l'a utilisé comme support de formation. On remettait systématiquement ce petit fascicule pour que les gens comprennent la logique des textes et utilisent des arguments pour les défendre. Une des premières formations, c'était de l'explication de texte car cela faisait un peu peur. » (Entretien du 9 mars 2004, ancien cadre Apf responsable de l'accessibilité)

La promotion des outils est assurée par des encarts dans plusieurs numéros de la revue qui sert aussi à informer les lecteurs de la sortie de guides sur l'utilisation des espaces (avions, villes particulières...) édités par d'autres acteurs institutionnels.

ministère de l'Urbanisme, du Logement et des Transports et de Louis-Pierre Grobois, architecte très impliqué dans les questions d'accessibilité (FF, 1980, n°361)

³⁴⁴ En 1986, dans le rapport d'activité, il est précisé que 276 correspondants locaux ont été formés à l'occasion de douze stages organisés à l'échelle départementale ou régionale. A partir de 1990, ces responsables départementaux sont rejoints par des « relais régionaux » chargés de coordonner les actions départementales. En 1991, le réseau Apf compte plus de 200 responsables accessibilité.

³⁴⁵ Par exemple, en 1985, l'article titré « L'accessibilité ça bouge », relate la bonne participation et vante la collaboration de représentants du Ministère de l'équipement et des transports (dont Alain Arméni qui est intervenu sur l'aspect législatif du problème). « Par rapport à une réunion du même genre qui avait eu lieu l'année dernière, on a pu constater une importante évolution. Cette année, il y avait 90 participants, soit trois fois plus que l'année dernière. 52 départements étaient représentés, 47 ayant au moins un responsable accessibilité. » (FF, n°415, 1985)

³⁴⁶ L'article, de quatre pages, porte un titre agressif « Nord : La France en retard dans le domaine de l'accessibilité. A qui la faute ? » (FF, n°436, 1987.)

³⁴⁷ Avant même la création du service, l'Apf diffusait déjà des fiches techniques (« voiture accessible » (FF, n°372, 1981)), et continue ensuite : accessibilité aux écoles (FF, n°429, 1986), maison accessible (FF, n°442, 1988), accessibilité des cinémas et des théâtres. Ce dernier dossier, de quatre pages, traite des salles de cinéma de St Brieuc et de Tours, il présente une mise en garde de l'auteur qui raconte comment l'Apf a été bernée. L'article insiste beaucoup sur le problème de la responsabilité et des rôles de chacun. (FF, n°445, 1988)

³⁴⁸ L'Apf publiait déjà un recueil des textes législatifs et réglementaires (Apf, « L'accessibilité aux handicapés moteurs des lieux publics et privés », édition réactualisée régulièrement durant la décennie 1980.) mais sa présentation était jugée rébarbative et les militants l'utilisaient peu. En 1989, Pascal Dubois et la direction de la communication l'ont repris afin de l'organiser différemment, par thème (urbanisme, locaux recevant du public...) et y ont adjoint un petit fascicule où était expliqué le fonctionnement des textes, leur valeur, leur portée, l'équivalent d'un mode d'emploi des différentes productions législatives (différence entre circulaire et décret...)

Ces formations et ces outils « *mettent des mots sur des épreuves vécues* » afin de proposer une grille de lecture, un cadre d'expérience commun aux différents militants. Nous retrouvons la pratique du cadrage de l'action collective visant à créer des références communes, à diffuser des « bonnes pratiques » c'est à dire des espaces de sens commun qui agissent au niveau cognitif (Smith, 1995 : 106). L'Apf professionnalise la prise en charge de l'accessibilité et forme des « spécialistes » de l'accessibilité. Les actions sont de plus en plus standardisées, même si l'initiative est issue d'une délégation, elle est retravaillée par les membres du service accessibilité qui en font un outil supplémentaire pour les autres délégations, par exemple avec la campagne « *Pour bien piétonner, bien stationner* ».

« C'est ailleurs, à ce moment là que le terme « actions collectives » a commencé à apparaître. Avant c'était de la gestion d'établissements et sur les autres actions, l'Apf ne communiquait pas sur ces aspects là, sur le potentiel qu'elle pouvait amener, apporter à la collectivité. Elle a commencé à le faire sur la question de l'accessibilité. On commençait à avoir une image d'une association qui n'était plus seulement revendicatrice mais qui était aussi une force de proposition. On constate qu'il y a tel problème et voilà comment on pourrait faire. Et l'aboutissement de tout ça, c'est la loi de 91. » (entretien du 9 mars 2004, ancien cadre Apf responsable de l'accessibilité)

La professionnalisation s'inscrit dans une contingence historique étudiée entre autre par J.-L. Laville et R. Sainsaulieu qui expliquent que la nécessité et l'obligation d'une technicité (demandé en autre par les financeurs aux associations) renforcent l'importance du professionnalisme par rapport au bénévolat et l'effacement des activités volontaires dans les associations gestionnaires au profit du travail salarié. « *Très concrètement une fraction importante de la validité associative semble se jouer sur une capacité de professionnalité maîtrisée ou tempérée* » (Laville & Sainsaulieu, 1997 : 285)³⁴⁹. L'Apf vit depuis longtemps cette réalité dans le secteur médico-social. Le siège ne se limite pas à former des militants, il dispense de l'information à l'ensemble des adhérents.

³⁴⁹ D'une part, la professionnalisation doit être suffisante pour survivre et se pérenniser, d'autre part, elle doit être contrôlée pour respecter les valeurs du projet et de l'engagement.

6. 12 DU PROSELYTISME AUPRES DES ADHERENTS

L'association des paralysés de France utilise son organe de presse pour informer ses adhérents et tous ceux qui reçoivent régulièrement le journal diffusé en nombre gratuitement (jusqu'à 70 000 exemplaires distribués tous les mois jusqu'en 1992). *Faire Face* se révèle être un véritable outil de propagande au service de l'organisation. Il sert à valoriser les actions menées en interne et à informer des actions initiées par le ministère de l'Équipement et des Transports ou par d'autres acteurs (Fondation de France, pays étrangers, organismes de recherche...). Le Gihp fait de même de son côté avec le magazine *Plain pied* mais ce dernier ne bénéficie pas des mêmes moyens que *Faire Face* : publication plus irrégulière, en moins grand nombre et qui ne débute qu'en 1984 pour s'arrêter en 1999³⁵⁰. L'Apf offre une couverture la plus exhaustive possible de toutes les actions entreprises en faveur de l'accessibilité en valorisant les réalisations exemplaires. Après avoir tiré un bilan quantitatif du nombre d'articles consacré à l'accessibilité, nous nous intéresserons aux informations transmises aux adhérents.

○ Un thème particulièrement prégnant

Le thème de l'accessibilité est prégnant au sein des deux journaux associatifs : *Faire face* et *Plain-pied*. La lecture exhaustive des 158 numéros³⁵¹ du journal de l'Association des paralysés de France au cours de la période 1975 à 1989, permet de trouver 157 articles abordant le thème de l'accessibilité dans tous les domaines : transports, bâtiments, habitat, ville, établissements recevant du public (Erp), soit une moyenne d'un article par numéro³⁵². En réalité, certaines années en comptent jusqu'à 15 alors que d'autres n'en comptabilisent que 4 ou 5. Parmi cette somme d'écrits, certains domaines d'accessibilité sont plus représentés que d'autres.

³⁵⁰ Cf. en annexe le tableau présentant le rythme de publication du journal *Plain Pied* du Gihp.

³⁵¹ Pour 166 publiés, il manque 8 numéros sur la période 1975 à 1989 (dont celui d'octobre 1983 consacré au transport) dans le fond utilisé.

³⁵² Cf. annexe pour une vue synthétique de la couverture médiatique du thème de l'accessibilité par *Faire Face* le journal de l'Apf.

L'accessibilité aux transports arrive en tête avec 72 articles sur 156, (les transports collectifs, spécifiques et individuels). Le nombre d'articles par an varie au cours de la période étudiée : de 5 à 6 articles par an jusqu'à la sortie des décrets en 1978³⁵³, cette année 1978 marquant un tournant, avec 10 articles, puis de 1979 et jusqu'en 1984, les journaux publient 14 à 15 articles par an. A partir de 1985, année de la création de l'équipe en charge de l'accessibilité au siège, et jusqu'en 1989, les chiffres sont beaucoup moins importants, allant de 4 articles en 1987 à 10 en 1986 et 89.

Au coté du thème de l'accessibilité des transports, on trouve le thème générique de l'accessibilité qui comptabilise 46 articles (thème abordé sans précision supplémentaire sur le secteur concerné ou mixant plusieurs secteurs) et celui de l'accessibilité des établissements recevant du public (Erp), de la ville et de l'habitat avec seulement 39 articles. On remarque cependant une hausse de ce thème à partir de 1986-87, sûrement à la suite de la réactivation des commissions départementales de sécurité et d'accessibilité³⁵⁴.

Le thème de l'accessibilité, dont celle relative aux transports, est prégnant, et reflète une préoccupation constante tant dans le souci d'informer les adhérents sur les nouveautés (sortie d'un guide, information sur l'accessibilité à la Sncf...) que dans la valorisation des actions menées par les délégations. Il semble que jusqu'en 1985, le journal ait joué le rôle de caisse de résonance de tout ce qui pouvait se faire en matière d'accessibilité mais que par la suite, la mise en place d'une « mission accessibilité », ait entraîné un contrôle des informations diffusées. Les deux membres du service accessibilité sélectionnent et mettent en avant les initiatives qu'ils considèrent exemplaires. Ils préfèrent réaliser de gros dossiers thématiques plutôt que de multiplier les brèves dans le journal associatif. En tout cas, la baisse de nombre d'article à partir de 1984 n'est pas corrélée à une baisse de la mobilisation mais plutôt à un changement de forme d'action puisque les rapports d'activité prouvent que les délégations et le siège sont très actifs.

³⁵³ dont quelques-uns sont très riches, comme celui qui relate deux actions spectaculaires pour obtenir l'accessibilité des métros en construction à Lyon et à Marseille

³⁵⁴ Ces commissions sont chargées de donner leur avis sur la sécurité et l'accessibilité des bâtiments recevant du public, elles sont présentées de façon plus approfondies dans le chapitre 6.

« Toutes ces actions, loin de nuire à la vie associative des délégations, jouent plutôt le rôle de catalyseur pour ceux qui souhaitent être actifs. »³⁵⁵

A partir de la création du service, les rapports d'activités relatent régulièrement les actions mises en place durant l'année écoulée en matière d'accessibilité, celle-ci devenant un domaine d'action à part entière.

La publication du Gihp traite également de l'accessibilité dans 2/3 des 61 numéros publiés entre 1984 et 1999. Parmi ces articles, trente sont consacrés aux transports (spécifiques et accessibles)³⁵⁶. Les transports sont aussi abordés par huit publicités pour les entreprises nationales (Sncf, Air France) et pour un service spécialisé³⁵⁷. Dix articles relatent l'accessibilité des Erp, de la ville et de l'habitat³⁵⁸. Quelques-uns abordent aussi l'accessibilité à l'emploi et à l'école.

Ainsi, nous pouvons parler de prosélytisme tant les deux associations déploient de zèle pour répandre l'accessibilité et recruter des adeptes, d'autant plus que l'accessibilité est traitée, tant le travail de terrain local que l'évolution de la législation...

○ L'Apf relaye toutes sortes d'informations

Le journal *Faire Face*, à travers la multitude d'articles consacrée à l'accessibilité, traite aussi bien des initiatives locales des délégations que des actions du gouvernement. Le journal est une courroie de transmission tant entre les différentes délégations qu'entre l'échelle locale et l'échelle nationale.

Ainsi, le journal rapporte très régulièrement les initiatives menées par les délégations. Parmi les 157 articles abordant l'accessibilité parus entre 1975 et 1989, 49 traitent des actions locales en matière d'accessibilité dont 14 abordent plus spécifiquement les transports (16 longs papiers³⁵⁹ et 33 brèves³⁶⁰ dans la rubrique

³⁵⁵ FF, n°447, 1988

³⁵⁶ Articles traitant de l'accessibilité dans les numéros de *Plain-pied* suivant : n°3 de 1985, n°11 (x2) et n°13 de 1987, n°16 de 1988, n°18 (x3), n°19, n°20 (x 2), n°21 de 1989, n°22 de 1990, n°30 (x 8, très gros dossier sur les transports) de 1992, n°32 et n°35 de 1993, n°36 (x4, dossier transport) de 1994, n°44 et n°45 de 1996 et n°55 de 1998.

³⁵⁷ Plain pied n°1, n°10, n°19, n°20, n°21, n°36 (x2) et n°40

³⁵⁸ Plain-pied n°6, n°7, n°8, n°11, n°25, n°37, n°44, n°46, n°58 et n°59

³⁵⁹ Voici un tour d'horizon des thèmes abordés en longs articles dans *Faire Face* : trois portent sur l'accessibilité des villes (FF, n°336, 350 et 436), un traite d'une exposition régionale (FF, n°340), un

« Vie des délégations »). La seule période de 1985 à 1989 rassemble 7 des 16 longs articles, on peut y voir une trace de l'action du service qui centralise les informations et les rassemble dans des dossiers thématiques au sein du journal. Les actions relatées couvrent l'ensemble des domaines d'accessibilité.

Le journal aborde également, de façon suivie, l'avancée de l'accessibilité dans les entreprises de transport public (SnCF³⁶¹, Air France³⁶² et Air Inter³⁶³ ou encore TWA³⁶⁴, et les autoroutes³⁶⁵...), il relaie les projets du ministère des Transports, informe des nouveautés législatives (mesures gouvernementales, publication de

informe de la sortie de guides techniques d'aménagement de la voirie et des Erp (FF, n°380), un autre aborde une action en justice initiée par l'Apf (FF, n°425), un vante les mérites de la formation à l'accessibilité (FF, n°436) et les neufs autres chroniques traitent de l'accessibilité des transports en commun urbains. Il s'agit de quatre récits de lutte locale pour obtenir l'accessibilité de réseaux locaux de transport en commun (FF, n°311x2, 378 et 391), d'un essai d'un transport non accessible (n°371) et de l'information sur l'existence d'un transport spécialisé à Paris pouvant intéresser toutes les personnes habitant ou passant dans ce département (FF, n°348).

³⁶⁰ Dans le journal de l'Apf, parmi les 33 brèves relatant des actions locales entre 1975 et 1989, 17 brèves (FF, n°334x5, n°345x2, 352x2, 361x2, 372, 389, 416, 418, 419 et 447) évoquent des initiatives sur l'accessibilité en général avec une fois une précision sur les transports (FF, n°345, transport spécialisé), 12 brèves (FF, n°311, n°314, 338, 376x2 et 401x2) sont consacrées à l'accessibilité de la ville ou de l'habitat ou des Erp. Cinq de ces douze brèves sont concentrées sur seulement 2 ans (1988-89), il y a une augmentation du nombre d'initiatives en faveur de l'accessibilité des Erp et de la ville à partir de 1988, sûrement liée à l'investissement de nombreux militants dans les commissions départementales d'accessibilité et uniquement 5 brèves (FF, n°347 (x 2), 368, 376, 377 et 444) sur 33 sont exclusivement consacrées aux transports. Quatre rapportent la mise en place (ou l'enquête préliminaire) d'un transport spécialisé dans la ville ou le département de la délégation concernée et la cinquième (FF, n°368) la mise en place de chèques pour utiliser les taxis.

³⁶¹ Les journaux associatifs relatent l'avancée de l'accessibilité dans les entreprises nationales de transport public, en particulier à la SnCF qui bénéficie d'un à deux articles par an. Il s'agit de critiques, tant négatives que positives, du service offert. Parfois, les informations peuvent faire suite au désappointement exprimé par un adhérent ou à des courriers adressés par l'Apf à différents ministres (Transports, Equipement...). Ces derniers y exposent la politique du gouvernement en présentant les efforts de la SnCF mais n'abordent pas ou très peu les principes qui guident la politique et ne disent rien sur la traduction de la loi en décret ou sur l'application des décrets. Dans la plupart des cas, l'article est un reportage consacré au travail de la SnCF.

Par exemple dans l'article suivant : « La SnCF adapte trois de ses trains pour les handicapés », (FF de sept. 1976, n°316 : 13) qui parle d'aménagements intérieurs de certaines voitures permettant des trajets précis (par exemple Paris Nice à telle heure...). Ou dans l'article d'une page « Transports adaptés à la SnCF » qui revient sur l'aménagement des véhicules à travers l'expérience de deux personnes en fauteuil roulant abordé (FF, nov. 1976, n°318). Ou encore dans l'article « L'effort des PTT et de la SnCF pour l'accessibilité de leurs installations. » qui signale les effets des décrets de février et de décembre 1978 (FF, juin 1980, n°358). L'article fait le point sur les efforts réalisés par les PTT puis par la SnCF. Il s'agit pour cette dernière de la réponse du Directeur général à propos de la gare de Lyon Perrache. Un article intitulé « Mise en service de "voitures Corail grande accessibilité" » décrit les nouvelles voitures et leurs aménagements (FF, juin 1982, n°380). En 1989, le journal publie deux gros articles sur l'accessibilité à la SnCF, l'un sous forme de récit d'expérience d'un voyage en TGV (FF, n°455, 1989) et l'autre, plus technique, sur tous les aménagements développés par l'entreprise (n°457).

³⁶² FF, n°345, 401, 402, 1984

³⁶³ FF, n°400, 1984

³⁶⁴ FF, n°331, 1978

³⁶⁵ FF, n°374, 1981, FF, n°376 et 381, 1982

décrets, de circulaires...) et fait écho aux initiatives d'autres acteurs (Fondation de France, Association des Maires de France, Inrest...). Les articles valorisent les expériences françaises mais aussi étrangères. Certains sont basés sur l'utilisation de la comparaison négative pour stigmatiser le « retard » français et inciter les acteurs du pays à progresser dans le sens attendu.

Les adhérents de l'Apf bénéficient également d'informations pratiques pour leurs déplacements³⁶⁶. *Faire Face* renseigne également sur la sortie de nouveaux décrets³⁶⁷ et leurs conséquences pratiques pour les adhérents³⁶⁸ et sur les circulaires adressées par les différents ministères à leurs agents respectifs (précision sur la conduite à tenir...)³⁶⁹. L'association donne ainsi des arguments aux adhérents pour interpeller les administrations proches d'eux.

Mais elle ne se contente pas de l'aspect législatif et réglementaire. Elle offre aussi une large tribune aux projets du gouvernement à travers la présentation des mesures qui se succèdent³⁷⁰. Dans ce cadre, les adhérents sont tenus au courant de la mission

³⁶⁶ *Faire Face* signale la sortie des guides de la Sncf, des réductions possibles dont peut bénéficier soit la personne handicapée, soit l'accompagnateur, allant parfois jusqu'à signaler la page concernée du livre de la Sncf (FF, n°392, 1983 et FF, n°400, 1984). Suite à un accident qui a coûté la vie à une personne handicapée, l'Apf recommande à tous de prévenir, à partir de la gare de départ, toutes les gares utilisées sur un parcours.

³⁶⁷ L'Apf suit avec attention la publication au Journal Officiel des « décrets d'application » de la loi de 1975 sans lesquels elle ne serait pas effective (certains décrets demandent même un arrêté apportant des précisions sur l'application du décret).

³⁶⁸ C'est le cas à propos du décret de février 1978 portant obligation d'accessibilité des installations neuves ouvertes au public (FF, n°334, 1978), puis à propos du décret portant obligation d'accessibilité dans les installations existantes ouvertes au public (FF, n° 343, 1979). Quelques numéros plus tard, *Faire Face* évoque ensuite la sortie des arrêtés qui fixent la composition des commissions prévues dans le décret de février 1978 (FF, n°346, 1979). Il en est de même pour d'autres décrets relatifs aux bâtiments d'habitation (FF, n°360, 1980, et n°365, 1981). L'article « Pour l'accessibilité des lieux de travail » dresse un bilan des différents décrets sortis et signale que les lieux de travail ne sont concernés par aucun (FF, n°363, déc. 1980.). Claude Lospied traite de la sortie du décret n°85-988 du 16 septembre 1985 qui rétablit les « commissions départementales consultatives de la protection civile, de la sécurité et de l'accessibilité » qui avaient cessé d'exister suite à la publication des textes de la décentralisation en 1982 (FF, n°418, nov. 1985). La même année, *Faire Face* informe les lecteurs de la possibilité de porter plainte au pénal lors du non respect des règles d'accessibilité dans les Erp (FF, n°417, 1985.)

³⁶⁹ Extrait « Les administrations et les établissements publics doivent donner l'exemple. » M Barre conclut « Vous voudrez bien veiller personnellement à ce que le programme des travaux nécessaires concernant les services placés sous votre autorité soit établi de façon que les adaptations les plus simples puissent être réalisées dans les meilleurs délais et signalées à l'attention des usagers. » (FF, 1979, n°345) et FF, 1983, n°390.

³⁷⁰ En octobre 1980, l'Apf expose certains projets du gouvernement visant l'amélioration des déplacements des personnes handicapées et énumère les différentes actions entreprises en application des décrets (FF, 1980, n°361). L'année suivante, en juin 1981, l'Apf publie une lettre de M. François Mitterrand, nouveau Président de la république, présentant sa position à l'égard des personnes handicapées « Le droit à la mobilité est particulièrement important pour les personnes handicapées. C'est pourquoi il faut non seulement promouvoir une politique d'accessibilité des immeubles, écoles,

Frayssé Cazalis (qui débouche sur le rapport du même nom en 1982)³⁷¹. L'année suivante l'association apprend à ses lecteurs qu'un dossier est consacré « *aux handicapés et aux transports* »³⁷² dans la revue *Transport public*. La même année, le journal annonce la sortie d'un guide publié par le Ministère des transports et réalisé par le Colitrah. Nous constatons un suivi très vigilant de l'Apf tant sur l'aspect législatif que politique et pratique. L'Apf n'hésite pas à publier les courriers des Ministres et à présenter les programmes d'action du gouvernement. Elle se fait « porte-parole » du gouvernement auprès de ses adhérents. Ces derniers sont systématiquement informés de tout ce qui se passe en faveur de l'accessibilité et des répercussions pratiques. L'Apf relate encore des initiatives non gouvernementales comme des concours ou la parution de timbres dont le thème est l'accessibilité.

Le Gihp, dans une moindre mesure, couvre aussi l'actualité mais les articles de *Plain pied* portent plus sur les valeurs qui sous-tendent l'action que ceux de *Faire Face* plus orientés « techniques ». Ainsi, on trouve les expressions comme « autonomie », « égalité », « droit à la différence », « droit de vivre comme les autres ». Il s'agit des principes défendus par l'association comme le rappelle sa Présidente nationale Josiane Criscuolo en 1990 :

« *Le droit de vivre : un droit inaliénable* ». « *Ce droit de vivre doit passer par la reconnaissance de l'identité de chacun, la participation à la vie quotidienne et la priorité à une existence indépendante. Des principes qui peuvent devenir réalité si la technologie vient en aide aux personnes handicapées et, surtout, si les mentalités changent enfin.* » (*Plain-pied*, hiver 1990-91, n°25)

Ainsi, les deux associations ne se contentent pas d'agir concrètement sur le terrain, il y a une véritable volonté de « porter la bonne parole » relayée par leur journal afin de gagner de nouveaux adeptes.

entreprises, établissements culturels, sportifs, administratifs mais aussi l'adaptation des matériels de transport en commun, la mise en place d'un réseau de transports spécialisés (taxis) qui ne soit pas forcément de type ambulancier. » (FF, n°369, 1981)

³⁷¹ Deux articles y sont consacrés, ils reprennent les différentes mesures énoncées dans le « rapport Frayssé Cazalis » et la façon dont la mission d'enquête a travaillé en précisant que l'Apf était présente dans deux des trois groupes de travail (FF, n°388 et n°389, 1983).

³⁷² FF, n°402, 1984

L'association mène donc une politique « informative et formative » en direction de son réseau de délégations afin que chaque adhérent et chaque militant s'imprègne de la thématique de l'accessibilité. Ses initiatives sont soutenues par la publicité et son organisation, l'ensemble contribuant à diffuser les normes d'accessibilité défendues par le service au siège de l'association. A cette information, s'ajoute une volonté de « professionnaliser » des militants qui deviennent alors des « délégués accessibilité ». L'Apf investit de l'énergie et des moyens pour outiller ses militants et en faire des personnes à même d'intervenir sur le sujet auprès des représentants des secteurs concernés par la mise en œuvre de l'accessibilité. Il ne s'agit pas seulement de convaincre en interne mais également, comme nous allons le voir, à l'extérieur des frontières de l'association afin d'obtenir le leadership sur le sujet.

6. 2 LES ACTIVITES EXTERIEURES POUR UNE

« COMMENSURABILITE D'EXPERIENCE »

Le travail de professionnalisation des militants vise à faire de ces derniers des personnes à même d'exporter la « bonne parole » à l'extérieur de l'association en direction du grand public, des professionnels des secteurs concernés, des élus et des techniciens des collectivités territoriales et des représentants nationaux. L'Apf cherche à diffuser son message à toutes les échelles : du local au national, des élus aux professionnels, des enfants aux adultes. Le service accessibilité de l'Apf axe sa politique sur les liens existant entre les difficultés des personnes handicapées et celles du reste de la population pour toucher le maximum de personnes et devenir hégémonique sur le sujet. D. Snow et R. Benford (1988) parlent de « *commensurabilité d'expérience* » pour décrire cette structure d'opportunité tissée par les acteurs qui, via la réceptivité des publics à des thèmes plus généraux, arrivent à faire prendre en compte leurs objectifs.

Dans un premier temps, nous nous intéresserons aux campagnes à destination du grand public (6.21), puis dans un deuxième temps, nous nous pencherons sur les actions de formation des professionnels de l'urbain (6. 22) pour terminer par le travail de concertation plus ou moins institutionnalisé tant localement que nationalement (6.23).

6. 21 DES EMOTIONS ET IMAGES FORTES POUR SENSIBILISER LE GRAND PUBLIC

Toutes les initiatives de communication sont appelées par l'association « *actions de sensibilisation* ». Elles jouent sur la fibre émotionnelle et contribuent à créer un climat propice. C'est d'autant plus facile qu'elles mettent en scène des populations identifiées comme faibles et fragiles : personnes handicapées, personnes âgées, enfants... Les émotions affleurent en permanence, les situations « difficiles » sont fréquentes et « parlent » à l'ensemble de la population³⁷³. Dans ces conditions, tout est réuni pour constituer un auditoire puisqu'« *un public ne peut se constituer comme tel que s'il dispose de référentiels d'expérience et d'actions propres à la vie publique [...]* » (Céfaï, 2001 : 68). Les procédés de cadrage sont des manières de rendre compte et de rendre des comptes à des publics ; ce sont aussi des façons de produire du collectif, de formuler des causes publiques et de monter des problèmes publics car il faut garder à l'esprit que la mobilisation du public n'est pas acquise d'avance, la cible est « *un public informel de citoyens* » (Céfaï, 2001 : 67-79). Les campagnes nationales de sensibilisation et la manifestation nationale en 1982 illustrent cette démarche.

Les actions les plus visibles de l'Apf sont les campagnes nationales annuelles à destination du grand public relayées par les délégations à l'aide de divers supports de communication (tracts, affichettes, affiches, rencontres...). La structure fédérale de l'Apf offre un soutien logistique à l'ensemble des délégations qui ont la charge de la mise en œuvre locale de la politique. Sur l'ensemble de la période étudiée, divers thèmes sont traités (l'intégration à l'école, l'acceptation des différences...), dont celui de l'accessibilité à trois reprises³⁷⁴. Par la suite, à l'occasion de la semaine de

³⁷³ Qui n'a jamais été confronté à des difficultés de mobilité dans sa vie ? Tout le monde a ressenti au moins une fois une gêne lors d'un déplacement : bagages lourds et encombrants, jeunes enfants à porter, fatigue passagère...

³⁷⁴ En 1976, 77 et 78, elles ont donné lieu à de nombreuses initiatives locales : aménagements de logements, installation d'un ascenseur dans un lycée, aménagement de trottoirs, de places de parking réservées, de locaux recevant du public (rampes d'accès...), recensement de campings accessibles, aménagement d'espaces sportifs (piscines...), concours de dessins... Nous n'avons pas relevé

manifestations annuelles, l'Apf propose différentes affiches dont l'une porte sur le refus de la ségrégation³⁷⁵. A partir des années 1980, l'élargissement du public concerné par les aménagements apparaît dans les campagnes qui incluent alors les enfants, les personnes à mobilité réduite (Pmr), voire des personnes valides comme dans le cas de la campagne de 1984, «*Une meilleure accessibilité pour tous*»³⁷⁶, figurant une famille avec un chariot de supermarché en bas d'un escalier mécanique. Cette stratégie guide également le concours national pour des villes plus sûres pour piétons et cyclistes. Les personnes en fauteuil roulant ne sont pas mises en avant mais intégrées et considérées au même titre que l'ensemble des piétons.

En dehors de ces campagnes régulières, l'Apf a organisé une fois, en 1982, une manifestation nationale sur l'accessibilité qui est apparue comme une «*initiative osée*»³⁷⁷ au regard des difficultés logistiques d'un tel déplacement. L'Apf avait informé en amont ses adhérents du rassemblement pour «*l'autonomie de déplacement individuel et collectif*» par le biais de son journal, puis est revenue à plusieurs reprises³⁷⁸ sur cet événement dont elle tire un bilan positif par le nombre de personnes rassemblées (4000 personnes) et par les échos qu'il a suscités³⁷⁹. Certaines caractéristiques de l'accessibilité (droit et autonomie de déplacement) sont reprises par la presse.

d'exemple d'action sur les transports. Les militants disposaient de deux fiches techniques pour répondre et conseiller les personnes intéressées «*Pour un logement et un urbanisme adaptés*» et «*Vivre sans obstacle*». Les rapports d'activité en tirent un bilan positif la première fois «*Des résultats appréciables ont été acquis dans 49 départements*» (FF, n°326, 1977) et plus mitigé la seconde : «*La campagne lancée en 1976, s'est amplifiée en 1977 et continuée en 1978 sur trois plans : des actions immédiates, des enquêtes et de l'information*» mais «*les métros de Marseille et de Lyon restent inaccessibles*». » (FF, n°337, 1978).

³⁷⁵ «*Nous, handicapés, voulons vivre avec vous*»

³⁷⁶ FF, n°401, 1984

³⁷⁷ FF, n°385, 1982

³⁷⁸ L'événement est couvert jusqu'en 1983 (FF, n°392, 1983) avec parfois de gros dossiers comme dans le n°384 qui consacre six pleines pages à l'événement. «*A l'appel de l'Apf, nous étions 4 000. Devant les Parisiens stupéfaits, les handicapés ont descendu en fauteuil roulant les boulevards et l'avenue de l'Opéra : «le droit au transport, c'est aussi leur affaire.» [...] «Dirigée contre personne, cette manifestation Apf avait pour but d'informer et de sensibiliser l'opinion publique sur ces problèmes de transport et d'accessibilité trop souvent ignorés.» [...] « Parmi tous les thèmes qui font l'objet de nos revendications les plus importantes, nous avons choisi de développer celui de l'autonomie de déplacement, individuel ou collectif, des personnes handicapées. [...] »* (FF, n°384, 1982)

³⁷⁹ «*Après la manifestation du 23 octobre, toute la presse a évoqué les difficultés des handicapés en matière de déplacements.*» (FF, n°385, 1982) L'article précise les noms des journaux qui ont couvert l'événement.

Derrière l'ensemble des activités déployées par l'Apf, il y a une volonté de fournir des « images » fortes. *« Les stratégies de « mobilisation du consensus » [...] peuvent recourir à des images fortes remuant des émotions, à des stéréotypes relevant du lieu commun ou de la sagesse populaire, ou encore à des catégories et à des topiques du sens commun »* (Céfaï, 2001 : 68).

L'analyse des cadres fournit des clés de lecture du processus de constitution d'un problème public en faisant le parallèle avec le théâtre. Ses auteurs dressent des analogies entre le recours à des répertoires dramaturgiques, à un public ou à un auditoire, à des émotions, à un casting (des bons et des méchants), à des scénarios... En effet, *« les problèmes sont convertis en problèmes publics, par le recours à des répertoires rhétoriques et dramaturgiques constitutifs de « la culture des problèmes publics »* (Gusfield, 1981).

R. Benford et Hunt se situent du point de vue de l'entrepreneur en causes publiques. Il doit, au-delà des problèmes logistiques de gestion des ressources matérielles, déployer des *« stratégies de manipulation de symbole »* (Zurcher, 1985), jouer sur la tessiture des climats émotionnels et des sentiments éthiques, accomplir des actions symboliques aux effets performatifs (Burke, 1966) » (Céfaï, 2001 : 75). Le terme de « manipulation de symbole » rappelle la dimension cognitive de la mobilisation. Des événements, comme la manifestation nationale ou des mini mobilisations locales visant à dénoncer une situation d'injustice, participent à cette rhétorique en fournissant des symboles de ralliement à la cause.

En parallèle, l'Apf forme et sensibilise des professionnels en charge de la mise en œuvre de l'accessibilité sur le terrain.

6. 22 DES MISES EN SITUATION AU COURS DES FORMATIONS DES PROFESSIONNELS

L'Apf développe des journées techniques portant sur les règles et les enjeux de l'accessibilité à destination des professionnels (élus, techniciens, personnels de la DDE, architectes, constructeurs...). Il est question, non seulement de les former aux règles de l'accessibilité, mais également de les « prendre par les sentiments » en jouant sur la fibre émotionnelle et sur des expériences communes (recours à des trajets en fauteuil roulant pour tous par exemple).

Le premier but est d'apporter des éléments techniques de mise en œuvre de l'accessibilité attendue. Il est ainsi expliqué qu'au-delà du handicap, « *ce sont les situations qui créent des obstacles* » et c'est pourquoi, il faut travailler sur l'espace en l'adaptant aux besoins des usagers avec l'idée que « *l'accessibilité conditionne la sécurité et l'autonomie de tous* »³⁸⁰. Il importe à l'Apf de faire de l'accessibilité un réflexe chez les professionnels de la construction :

« Un autre aspect qui a commencé à être abordé à ce moment là, c'était de professionnaliser le concept d'accessibilité, de façon à ce que les professionnels de la construction s'en saisissent vraiment et que cela devienne une démarche conceptuelle et non pas une démarche théorique, médicalisée, contraignante. »
(entretien du 9 mars 2004, ancien cadre Apf en charge de l'accessibilité)

L'expression « professionnaliser le concept d'accessibilité » signifie en faire une notion qui relève non plus du bricolage, mais d'un véritable savoir-faire, d'un domaine de compétence à part entière au même titre que d'autres spécialités de la construction (éclairage, isolation...). Il s'agit d'une démarche tout autant participative et formative que revendicative.

« Dans les journées techniques, on commençait à aborder le sujet justement sur le plan de la faisabilité et non plus sur le plan de la revendication [...] et dans les années 1990, on commençait à avoir des outils que le service avait créés : des diapos, des transparents... » (Entretien du 9 mars 2004, ancien cadre Apf responsable de l'accessibilité)

³⁸⁰ FF, n°487, 1991

L'accessibilité est présentée comme « *un résultat d'usage bénéficiant à toute la population. Elle doit donc être intégrée dans toutes les pratiques des professionnels et dans tous les programmes [...]* »³⁸¹.

« *Nous tenions absolument à ce que l'accessibilité soit appréhendée dans un contexte global et non plus comme une contrainte dont les résultats ne bénéficient qu'aux personnes handicapées.* » (Pascal Dubois dans une interview menée par *Faire Face* et relatée dans le n°487)

Afin que le message véhiculé atteigne tous les participants, l'Apf ne parle pas des handicaps mais des difficultés rencontrées au cours des déplacements par les personnes en fauteuil roulant et également par les mamans avec poussettes, si possible sur des sites réalisés par des professionnels présents. L'Apf, malgré la spécificité de son statut (les paralysés), présente son action comme un service rendu à tous et concernant tout le monde. Cette ouverture sur le bien commun lui permet de rassembler des sympathisants et de construire des relations entre des espaces divers et des acteurs variés. Sous cet angle, les militants de l'Apf apparaissent comme « *des vecteurs de la circulation des idées et des informations entre différentes scènes* » (Trom & Zimmermann, 2001 : 297-298). Elle généralise le débat tant en effaçant les frontières de populations qu'en construisant des connexions « *entre les divers lieux et modes de formalisation d'un problème [...]* Ces associations constituent des milieux d'innovation particulièrement intenses. Les réseaux qu'elles contribuent à tisser sont étendus » (Trom & Zimmermann, 2001 : 297-298). Généralement, durant la formation, plusieurs militants Apf en fauteuil roulant sont présents et les participants valides sont amenés à effectuer un parcours en fauteuil roulant pour se rendre compte par eux-mêmes des difficultés de cheminement. Cet essai ancre le thème dans des expériences vécues et dans des témoignages d'ordre personnel (Céfaï, 2001 : 80-81), ce qui donne de la solidité à la problématique. De plus, il est facile pour les militants de faire des parallèles avec des gênes ressenties ou de raconter quelques-unes de leurs « galères ».

Ces activités de formation - sensibilisation existaient déjà avant la création du service accessibilité au siège³⁸² mais elles se sont développées et multipliées par la suite et

³⁸¹ FF, n°487, 1991

³⁸² *Faire face* y consacre par exemple un article en 1983 dans le n°396

constituent une grande partie de l'activité du service de 1986 à 1990³⁸³. Il y a par exemple, en 1990, les « Rencontres nationales « accessibilité » » à Tours rassemblant 200 participants, mixant les élus, les professionnels, des administrations mais aussi des usagers³⁸⁴. Le service de l'Apf intervient également dans des centres de formation (écoles d'architecture, Ponts et Chaussées...) mais aussi dans de nombreuses instances, comme au Conseil national des architectes. L'association cherche à établir des partenariats avec différentes institutions afin de démultiplier les journées de formation. Ainsi, par exemple, entre 1987 et 1990, le service a organisé, en partenariat avec les Centres d'Etudes Techniques de l'Équipement et les DDE, 25 journées techniques auxquelles ont assisté plus de 2500 personnes. Ces formations bénéficient de l'appui d'Alain Arméni, architecte à la Direction de la construction du ministère de l'Urbanisme, du Logement et des Transports. Une autre source de satisfaction et de fierté du service est d'être reconnu compétent pour intervenir directement dans des séminaires de formation aux Ponts et Chaussées, comme en 1991 où 75 personnes ont été formées par l'Apf. Mais le service va plus loin en signant des partenariats où l'organisme s'engage à relayer lui-même l'information en son sein comme c'est le cas par exemple avec l'Ordre des architectes qui s'est déclaré en 1990 favorable à la diffusion de la documentation Apf dans son réseau. C'est également ce qu'elle fait lorsqu'elle organise un concours « *Vous avez dit accessible ?* » avec l'Association des Maires de France.

Plusieurs enjeux se profilent derrière cette stratégie : d'une part, l'Apf diffuse sa conception « technique » de l'accessibilité en jouant sur les expériences communes entre les personnes handicapées et les valides ; d'autre part, elle y gagne une image de professionnel et de spécialiste de l'accessibilité qui lui permet d'être reconnue comme un véritable partenaire. Elle était reconnue dans le secteur médico-social, l'Etat lui déléguant toute une partie de la prise en charge des personnes handicapées,

³⁸³ Ainsi en 1987, il y a eu 6 journées techniques pour 590 professionnels (FF, n°447, 1988), elles se déclinent à différentes échelles : nationale, régionale, départementale ; « *Ça c'est une période qui a été très riche et intéressante, où les DDE se saisissaient plus du sujet, où des conventions de collaboration ont été signées entre l'Apf et les DDE.* » (entretien du 9 mars 2004, ancien cadre Apf responsable accessibilité). Ou encore en 1988 quand 250 personnes participent à une journée technique régionale sur la mobilité réduite et l'accessibilité où cette dernière est présentée comme « *un cadeau pour les valides* » (FF, n°451, 1988).

³⁸⁴ Elles sont placées sous le haut patronage de Michel Delebarre (alors ministre de l'Équipement, du Logement, des Transports et de la Mer). 70 délégations départementales Apf étaient représentées.

elle le devient dans les secteurs des transports et de la construction. Cette reconnaissance participe à l'extension du champ d'action de l'Apf hors du secteur médico-social et à la reconfiguration du champ d'acteurs. Ce statut de professionnel, elle l'utilise pour investir des espaces de concertation comme nous allons le montrer dans le point suivant.

6. 23 LA CONCERTATION A TOUTES LES ECHELLES

La concertation, entendue au sens de «*préparer en commun*»³⁸⁵, «*d'agir dans un but commun*»³⁸⁶, est un thème cher aux deux associations, Apf et Gihp et représente le troisième axe des activités extérieures. Les pratiques de concertation sont valorisées et encouragées à toutes les échelles des collectivités (collectivités locales, départementales, régionales, nationales) mais également avec les organisations professionnelles (architectes, bâtiments, transports...).

Cet investissement des militants dans différents espaces de concertation répond à deux objectifs : «*La « concertation » sera [...], à la fois, un effort de socialisation des acteurs à des représentations qu'ils n'ont pas contribué à construire et un essai de simulation de leur recevabilité*» (Jobert, 1995 : 22). Ces activités leur permettent d'exposer leurs idées et en même temps, de vérifier en permanence la façon dont elles sont perçues et appropriées par les différents acteurs. Tout ceci relève d'une dimension de socialisation des ressources intellectuelles. La structure associative de l'Apf lui permet de tisser «*un espace d'échange et de circulation des idées entre personnel politique et administratif, scientifiques, experts locaux et nationaux. Par le biais de ses adhérents, elle est le point de jonction entre une multiplicité de scènes – locales, nationales et internationales – et le lieu de rencontre d'acteurs aux compétences variées*» (Trom & Zimmermann, 2001 : 297).

³⁸⁵ Dictionnaire le Petit Larousse, éd. 1995

³⁸⁶ Dictionnaire historique de la langue française, Le Robert

Nous nous intéresserons à la concertation locale généralement peu institutionnalisée, et à celle formalisée dans les commissions départementales de sécurité et d'accessibilité ainsi qu'aux partenariats établis avec des organisations qui servent de caution morale à l'association.

○ La concertation locale, généralement peu institutionnalisée

L'ensemble du travail de formation des militants réalisé par le siège en direction des délégations vise à promouvoir l'accessibilité à l'extérieur de l'association via la concertation. A chaque élection, l'Apf incite ses militants à entrer en contact avec les élus locaux. En 1977, au moment des élections municipales un article titre : « *Nous sommes là Monsieur le Maire* »³⁸⁷. L'article rappelle toutes les possibilités d'actions dont dispose la personne handicapée : « *les conseils municipaux sont publics, vous pouvez y assister* », « *il existe des commissions, il faut demander à y participer* », « *l'Apf peut aussi intervenir dans l'étude de travaux d'accessibilité* ». Les différents écrits insistent sur le bénéfice des contacts développés au niveau local, les groupes de travail ou de concertation sont encouragés et montrés en exemple. Dans un autre article³⁸⁸, en 1983, l'auteur conseille d'élaborer un programme cohérent de mise en accessibilité de la voirie et précise que les associations ont un rôle à tenir pour construire ces programmes. Lorsque le journal relate des actions locales, il n'hésite pas à mettre en avant le travail de concertation accompli sur place. Un des articles du dossier de 1984 contient des conseils d'organisation au niveau des délégations pour une plus grande efficacité :

*« La leçon que l'on peut tirer de ces différentes expériences est que l'amélioration de l'accessibilité, si elle dépend d'un combat de longue haleine, exige pourtant de la part de toutes les parties un refus de la routine. Il faut songer à mobiliser l'opinion, les élus, les responsables, les autres personnes à mobilité réduite... Pour effectuer ce travail, l'existence d'un responsable « accessibilité » dans les délégations est évidemment très importante, mais il y a aussi la documentation... »*³⁸⁹

³⁸⁷ FF, n°323, 1979

³⁸⁸ FF, n°391, 1983

³⁸⁹ FF, n°407, 1984

Cependant, cette concertation locale est peu organisée, elle est très variable suivant les délégations et les pratiques des municipalités : les contacts peuvent être épisodiques, hors de tout cadre ou parfois institutionnalisés dans certaines villes qui ont mis en place des commissions de quartier ou des groupes de concertation regroupant toutes les associations locales. En parallèle, l'Apf intervient aussi à l'échelle nationale, par exemple auprès des candidats à l'élection présidentielle de 1981 comme le relate le journal *Faire Face* entre les deux tours.

Le Gihp est lui aussi un promoteur de la concertation locale, comme l'illustre l'article³⁹⁰ rappelant le travail réalisé à Tours au sein de la commission extra municipale consacrée aux personnes handicapées depuis 1983. Il est précisé que la commission recense les problèmes et tente de les résoudre mais que certaines solutions sont refusées par les personnes handicapées. L'article insiste beaucoup sur la nécessité de coopération, de discussion, d'association de tous aux projets. Déjà les frontières entre différentes populations sont poreuses.

« Au départ, seul le handicap moteur était couvert, avec comme objectif l'accessibilité... Plus récemment nous avons sollicité la participation de personnes avec un déficit sensoriel. De plus nous nous sentons très proches des personnes âgées qui ont des difficultés d'accompagnement dans la vie quotidienne. Mais nous n'en sommes qu'aux balbutiements quant aux solutions. En revanche nous ne couvrons pas l'alcoolisme ou la toxicomanie qui sont plus des handicaps sociaux s'aggravant avec la crise. » (Plain Pied, sept. N°6, 1985)

L'année suivante, les lecteurs de Plain-pied découvrent la façon dont la concertation locale se déroule à New York grâce à un article consacré au bureau du Maire pour les personnes handicapées³⁹¹.

A l'échelle départementale, on rencontre un autre type de concertation dépendant d'administrations déconcentrées du ministère des Transports et de l'Équipement.

- Les commissions départementales de sécurité et d'accessibilité

Il existe dans tous les départements, des commissions de sécurité et d'accessibilité gérées par les Directions départementales de l'Équipement (Dde) sous l'autorité des

³⁹⁰ PP, sept. n°6, Octobre 1985

³⁹¹ PP, n°9, mai juin 1986

préfets. A l'origine, le décret du 1^{er} février 1978 institue des « *Commissions consultatives de la protection civile, de la sécurité et de l'accessibilité* » qui après un an de suspension³⁹², sont rétablies le 16 septembre 1985³⁹³. Elles sont chargées de donner leur avis sur les demandes de dérogations prévues par les textes pour les installations neuves, sur les aménagements des installations existantes et sur la circulation et le déplacement des personnes handicapées dans ces structures. Un des objectifs des formations dispensées aux militants locaux de l'Apf est d'être en capacité de siéger dans ces commissions afin d'émettre des recommandations. Les militants apprennent ainsi à lire des plans, à tenir compte des contraintes techniques.... Certaines délégations sont allées plus loin dans les collaborations et ont signé des conventions avec les Dde leur permettant d'émettre des avis sur tous les permis de construire des bâtiments recevant du public³⁹⁴. Le service national encourage ses délégations, en s'inspirant des expériences précédentes, à promouvoir des collaborations systématiques avec les Dde par l'intermédiaire d'une convention et d'un délégué spécialement formé aux règles d'accessibilité. Quelques-unes des conventions passées avec les Dde prévoient une attribution de ressources pour financer la participation des membres de l'Apf.

« Certains y ont vu une ressource et un moyen de communication. C'est vrai que c'en était un pour faire sortir le handicap du carcan médicalisé et du carcan social. » (entretien du 9 mars 2004, ancien cadre Apf responsable accessibilité)

Dans ces commissions, sont présents des techniciens de collectivités locales, des élus, des représentants de la protection civile (pompier, police...), des architectes, différents corps de métiers du bâtiment (maçons, chefs de chantier, métreurs...). Les contacts établis à ces différentes occasions vont sensibiliser de nombreuses personnes appartenant à des secteurs variés à la problématique de l'accessibilité, souvent perçue comme une contrainte supplémentaire

L'Apf est aussi amenée à siéger dans un espace de concertation institutionnalisé au niveau national, spécialement dédié aux transports des personnes handicapées, le Colitrah, dont nous avons déjà parlé précédemment et sur lequel nous aurons encore

³⁹² Suite à un texte d'application des lois de décentralisation, elles cessent d'exister le 1^{er} juillet 1984 mais elles sont rétablies le 16 septembre 1985

³⁹³ décret n°85-988

³⁹⁴ Une initiative de ce type issue de la délégation des Pyrénées Orientales est présentée dans un article du n°401 de Faire Face en 1984.

l'occasion de revenir. Parallèlement au travail réalisé dans un cadre institutionnalisé, l'Apf cherche à établir des partenariats privilégiés avec différentes institutions.

- Des partenariats avec des organisations comme caution morale

L'association développe des liens avec différentes institutions jouant un rôle en matière d'accessibilité des transports : l'Association des maires de France (Amf), le Groupement des autorités responsables des transports (Gart), l'Union des transporteurs publics (Utp), l'Union internationale des transporteurs publics (Uitp)... En 1989, les deux responsables accessibilité de l'Apf, forts des liens dont ils pouvaient se prévaloir avec l'Association des Maires de France (Amf), ont commencé à discuter avec différents représentants d'organismes du monde du transport pour finir par être invités officiellement et gratuitement aux congrès du Gart, de l'Utp, de l'Iutp.

« Il y a eu tout un travail pour aboutir à ça. Cela a été aussi de discuter avec ces gens là pour leur faire comprendre qu'on n'était pas leur ennemi. » (Entretien du 9 mars 2004, ancien cadre Apf responsable de l'accessibilité)

Il s'agit pour eux de propager leurs idées par d'autres canaux centralisés leur permettant de toucher de nombreux acteurs sans mobiliser leurs propres ressources. Le Gart, par exemple, relaye ainsi les demandes de l'Apf à l'ensemble de ses adhérents. Cette collaboration apporte une nouvelle crédibilité à l'Apf.

« Etre partenaire du Gart, cela posait un petit peu, on ne contactait plus les gens uniquement en tant que représentant de l'Apf mais aussi en tant que partenaire de ces organismes avec forcément des introductions. Les discussions très rapidement n'étaient plus sur un caractère revendicatif mais sur un caractère technique. » (entretien du 9 mars 2004, ancien cadre de l'Apf responsable de l'accessibilité)

L'association cherche l'appui de personnalités morales qui peuvent servir de caution à ses revendications. Ses contacts avec l'Amf lui ouvrent les portes d'autres organisations qui lui permettent de gagner en légitimité. Ces collaborations contribuent « à étayer la crédibilité de l'association et des positions qu'elle tient dans la mesure où (elles engagent) des autorités morales, dont la prise de parole publique vient relayer et accroître celle de l'association. » (Céfaï & Lafaye, 2001 :

208). C'est aussi le rôle des articles qui relatent les contacts personnalisés que chacune des associations entretient avec les hommes politiques, dont le Président de la République ou encore certains ministres.

Le Gihp affiche également ses contacts avec le gouvernement par exemple à l'occasion de rencontres³⁹⁵ avec Michel Delebarre, ministre des Transports et Michel Gilibert, Secrétaire d'Etat aux personnes handicapées ou lorsque ces derniers sont présents à l'occasion d'un colloque³⁹⁶. La personnalité de Philippe Saint Martin³⁹⁷ a contribué à tisser des liens entre l'association et le gouvernement. Le journal Plain-pied en rend compte, par exemple en publiant une interview du Président de la République, François Mitterrand par Philippe St Martin³⁹⁸.

D. Trom et B. Zimmermann apportent une explication à ce phénomène de démultiplication de scènes. Ils précisent, en s'appuyant sur J.R. Gusfield³⁹⁹, que les problèmes publics et les catégories de l'action publique ne s'incarnent pas seulement dans des dispositifs administratifs, instances qui retiennent généralement l'attention, mais plus largement dans des institutions, comme des professions, des organisations ou des associations, qui souvent revendiquent un monopole en ces domaines. Les problèmes publics s'enracinent dans une multiplicité de sites, qu'ils s'agissent d'organismes, de supports textuels ou de conversations ordinaires, sous des formes relativement standardisées. Ces problèmes publics sont intégrés dans notre langage

³⁹⁵ « Reçu chaleureusement par Michel Delebarre [...] le Ministre a affirmé vouloir tout mettre en œuvre pour lutter contre l'isolement des personnes handicapées, l'accès aux transports étant une des principales clés. D'ores et déjà, trois directives ont été annoncées publiquement : - respect des règlements sur les priorités dans les transports en commun, ainsi que les stationnements réservés ; étude sur les conditions du droit au transport en région parisienne, sur la base de l'exemple du Serval, service de minibus, animé par le FIHP et la Ratp, avec le financement du conseil général du Val de Marne ; et ouverture à l'automne 1989 à Lille, du premier colloque européen sur les transports adaptés par minibus » (PP, n°16, sept. 1988).

³⁹⁶ Colloque intitulé « Handicap et Transport » organisé par le Gihp Languedoc- Roussillon (PP, mars, n°18, 1989).

³⁹⁷ Philippe Saint Martin. Dès 1975, il participe à l'élaboration de la loi d'orientation du 30 juin 1975, puis à la rédaction du décret de 1980 sur les logements collectifs. En 1981, il a été le premier en France à concevoir et réaliser une résidence de logement adapté bénéficiant d'un service d'aide à domicile 24 heures sur 24. En 1991, en tant que directeur du cabinet du Secrétaire d'Etat aux handicapés, il a piloté, entre autres, la mise au point du plan « Ville ouverte », conduit la préparation de la loi du 13 juillet 1991. Il a participé activement à de nombreuses instances : Colitrah, Coliac, Cncph, Ces.

³⁹⁸ L'article est titré « Le droit à la différence, c'est aussi le droit de vivre comme les autres ». (PP, n°7, janv. 1986).

³⁹⁹ Gusfield J.R., 1989, «Constructing the ownership on social problems : fun and profit in the Welfare state » in *Social problems*, 36: 431-441

courant, participent de notre compréhension de la vie publique et constituent des ressources pour les opérations ordinaires de qualification des personnes, des choses et des situations. Ce sont eux qui permettent le passage d'un trouble privé, d'une insatisfaction à une expression publique voire un enjeu public (Trom & Zimmermann, 2001 : 307). Mais D. Trom et B. Zimmermann précisent que la qualification d'une situation n'est pas arrêtée, elle est susceptible de changements, d'adaptations qui stabiliseront provisoirement la catégorie⁴⁰⁰. L'Apf «*tisse un espace d'échange et de circulation des idées entre personnel politique et administratif, scientifiques, experts locaux et nationaux. Par le biais de ses adhérents, elle est le point de jonction entre une multiplicité de scènes – locales, nationales et internationales – et le lieu de rencontre d'acteurs aux compétences variées*» (Trom & Zimmermann, 2001 : 297) La multiplication des actions de formation et de concertation contribue à augmenter le nombre de personnes en contact avec les militants de l'Apf et les campagnes d'information – sensibilisation s'adressent à de plus en plus de monde. «*Le réseau ainsi constitué s'appuie sur des recoupements de personnes et des liens étroits avec la plupart des associations qui se positionnent sur le terrain de la réforme sociale. Il produit une synergie réformatrice entre des personnes aux compétences diversifiées dont la connexion marque une nouvelle étape de la mobilisation*» (Trom & Zimmermann, 2001 : 298). La mise en réseau de multiples professions (pompiers, architectes, élus, ingénieurs du bâtiment et des travaux publics mais aussi ceux des transports ou encore militants divers) «*dessine alors les grandes lignes de la combinaison de compétences jusqu'alors confinées dans des sphères de pertinence relativement étanches*» (Trom & Zimmermann, 2001 : 298-299). L'Apf s'engage dans une démarche participative qui prend de plus en plus d'ampleur dans l'ensemble de la société où la concertation et la négociation deviennent de nouvelles manières d'agir⁴⁰¹.

Cette évolution du répertoire d'action permet à l'Apf de s'imposer comme un leader en matière d'accessibilité des bâtiments et de la voirie et d'inscrire l'accessibilité

⁴⁰⁰ D. Trom et B. Zimmermann précisent que la littérature récente appelle cette activité «social problems work» (Holstein & Miller, 1997), soit la construction d'un problème social.

⁴⁰¹ Il s'agissait d'un des leitmotifs des mouvements de 1968 qui souhaitaient plus de participation et de concertation dans les affaires publiques. Le PS l'avait repris dans son ouvrage de 1972 «Changer la vie» Certaines collectivités locales ont mis en place des groupes de concertation...

hors de son ghetto social, l'illustration la plus probante en étant donnée par le vote de la loi de 1991 comme nous allons nous efforcer de le démontrer maintenant.

6. 3 LA LOI DE 1991 COMME ILLUSTRATION DU LEADERSHIP DE L'APF

Les deux militants de l'Apf peuvent se prévaloir d'avoir joué un rôle actif dans l'élaboration de la loi de 1991 qui inscrit l'accessibilité comme un objet d'intervention relevant du secteur de l'urbanisme⁴⁰². Ils ont réalisé une partie du travail rédactionnel et activé son répertoire d'action afin de faire pression et modifier certains points. Une fraction du répertoire des militants Apf s'inscrit dans le mouvement social tel que nous le connaissons (meetings, manifestations, défilés...) qui consiste en une série de défis aux autorités, surtout nationales, au nom d'un électorat sous représenté⁴⁰³. L'autre partie du répertoire d'action, fait appel à la concertation et à la collaboration. L'association s'appuie alors sur plusieurs axes (centralisation, professionnalisation, sensibilisation et concertation) pour changer l'échelle de formulation du problème – le passage du spécifique au général – et créer un espace potentiel de rencontre et de mobilisation collective (Trom & Zimmermann, 2001 : 296). L'Apf dispose déjà d'une expérience acquise dans le secteur médico-social et transfère certaines de ses habitudes de travail en matière d'accessibilité, *« L'innovation procède donc ici moins d'une inventivité propre à un groupe d'acteurs que d'une conjoncture situationnelle favorisant, par une infinité de petits déplacements, une composition à partir d'éléments déjà disponibles »* (Trom & Zimmermann, 2001 : 296).

Le service accessibilité de l'Apf s'est mobilisé à toutes les étapes du processus législatif.

⁴⁰² Le contenu de cette loi s'articule autour des axes suivants : l'obligation d'accessibilité est étendue aux lieux de travail, la voirie ouverte à la circulation publique devra être accessible, les contrôles seront renforcés pour obtenir un plus grand respect des règles d'accessibilité dans les établissements recevant du public et dans le secteur du logement, l'accessibilité des ascenseurs à paroi lisse et la possibilité d'action en justice des associations.

⁴⁰³ Ce répertoire qui a pris corps au XIX^e s., est d'envergure nationale et, dans le même temps, se prête à une coordination entre localités par un mot d'ordre national. (Tilly, 1986: 543)

En amont de cette loi, les deux membres du service accessibilité ont ainsi participé à l'élaboration du plan gouvernemental «ville ouverte» adopté en novembre 1990. Ce plan est préparé, entre autres, à partir de propositions formulées par un groupe d'associations représentant des personnes handicapées et dont l'Apf fait partie. Ces propositions ont fait l'objet d'un rapport remis au secrétariat d'Etat en charge des personnes handicapées en mars 1989. Pour y aboutir, l'Apf a organisé une enquête par questionnaire menée par et dans le réseau afin de recueillir l'avis des adhérents sur les priorités en matière d'accessibilité. Le questionnaire est très orienté vers un travail législatif car le service accessibilité compte sur l'enquête pour aboutir à des propositions de lois et de règlements. En parallèle, les deux responsables accessibilité ont tenu un certain nombre de réunions préparatoires tant avec d'autres associations représentant différents handicaps qu'avec des parlementaires⁴⁰⁴ ou encore des professionnels qui allaient être concernés par la future loi sur la ville. Ils ont réalisé un travail de négociation pour tenir compte des points de vue de chacun et aboutir à un compromis. Il s'agissait pour l'Apf d'obtenir l'adhésion des personnes qui auraient la charge d'appliquer les dispositions législatives.

Par la suite, l'Apf intervient à nouveau au cours de la rédaction de la loi sur la question de la prise en compte des différentes déficiences. Au départ, le projet de loi dissociait complètement le handicap moteur des handicaps sensoriels et mentaux. L'ensemble des associations a réagi en émettant des critiques mais l'Apf s'est alors lancée dans un travail de lobbying en direction des parlementaires. Le service accessibilité a préparé un dossier envoyé à tous les correspondants accessibilité dans l'ensemble des délégations afin qu'ils rencontrent individuellement les parlementaires pour les convaincre de faire disparaître le passage incriminé.

« C'était la première fois que l'Apf le faisait dans ce sens là. [...] Et cela a donné une espèce de cohésion, les gens ont pris conscience que l'accessibilité était vraiment un sujet à traiter sur un plan national et qu'il fallait le coordonner. Il y avait aussi de l'idéologie derrière, c'est à dire passer d'un concept où on doit rendre accessible localement chaque élément, on passait à une idée plus philosophique de ce qu'était l'accessibilité. Et en le faisant faire par les gens du terrain, cela a donné cette cohésion. Je pense que le réseau de l'Apf était mûr pour

⁴⁰⁴ Travail réalisé par Farida Falleck qui était directement en relation avec le Sénateur Gourek, rapporteur.

le faire. » (entretien du 9 mars 2004, ancien cadre de l'Apf responsable de l'accessibilité) »

C'était une des premières fois que l'Apf s'engageait de la sorte pour les autres types de handicaps. En parallèle, elle a pris contact avec différentes associations pour réfléchir à des solutions d'accessibilité répondant à leurs besoins. Finalement, le texte intègre les préoccupations soulevées par les différents types de handicaps.

Le travail de l'Apf ne s'est pas arrêté avec la publication de la loi au journal officiel. L'association est restée vigilante pour obtenir la parution rapide de l'ensemble des décrets nécessaires à son application. Or un des décrets était retardé par une entreprise intervenant dans le secteur du mobilier urbain. L'Apf a à nouveau mené une action de lobbying auprès des parlementaires en recourant à la formule de la question écrite adressée à l'ensemble des représentants et publiée au Journal Officiel. Très rapidement, le décret est sorti.

« Ça a complètement changé la vision qu'avait le gouvernement de l'époque par rapport à l'Apf. » (entretien du 9 mars 2004, ancien cadre Apf responsable accessibilité)

La loi de 1991 s'est révélée à plusieurs titres être une épreuve pour l'identité de l'association. D'une part, l'Apf une fois de plus s'inscrit dans un secteur éloigné de son champ d'origine. Elle négocie directement avec le ministère de l'Équipement et non plus avec celui des Affaires sociales. D'autre part, elle réussit à inscrire l'accessibilité dans une problématique urbaine et non plus liée au handicap. Elle y réussit si bien, que l'accessibilité se traduit par des règles d'aménagement de l'espace intégrées au code de l'urbanisme.

« La loi de 91 a changé beaucoup de choses [...] sur la façon d'approcher l'accessibilité. Et le premier élément, c'est qu'on a sorti l'accessibilité du champ du social. La loi de 1991 est le premier texte consacré exclusivement à l'accessibilité. Ce n'était pas le cas de la loi de 75 qui était une loi sociale. La loi de 91 n'est pas une loi sociale mais à travers ça il y a un objectif social qui est celui de l'intégration des personnes. Elle n'est pas issue du ministère des Affaires sociales, elle a été publiée par le ministère de l'Équipement, et cela a changé beaucoup de choses. [...] Et le point le plus fort, c'était l'intégration dans le code de l'urbanisme. Ça a été une vraie bagarre, y compris contre le ministre de tutelle

qu'était Gilibert. Pour lui, il ne fallait pas faire rentrer l'accessibilité dans le code de l'urbanisme, cela n'avait rien à voir, il fallait qu'elle reste dans le champ du social. [...] Si cela a abouti, c'est qu'il y avait un autre ministre, Louis Besson qui lui au contraire s'est totalement investi y compris à titre personnel, pour qu'on modifie le code de l'urbanisme. Compte tenu de la personnalité des deux ministres, il y en a un des deux qui ne faisait pas le poids. Besson avait de l'influence. » (entretien du 9 mars 2004, ancien cadre Apf responsable de l'accessibilité)

Ainsi, tout le travail réalisé en amont durant dix ans pour promouvoir une accessibilité porte ses fruits ; Le handicap n'est plus uniquement une déficience médicale et fonctionnelle d'un individu, c'est aussi une interaction entre un environnement non adapté et des personnes. L'association gagne ainsi une nouvelle identité, elle renforce sa légitimité dans un domaine différent, celui des transports.

« Je dirais qu'elle a fait sortir l'accessibilité du domaine trop privé du handicap. Elle en a fait vraiment une action collective, un domaine qui concerne tout le monde. » (entretien du 9 mars 2004, ancien cadre de l'Apf responsable de l'accessibilité)

En ce sens, cette loi est l'expression et l'illustration du leadership de l'Apf qui s'est révélée capable d'effectuer une opération de cadrage de l'action collective.

L'Apf mène donc de nombreuses actions (lobbying, formation...) à un niveau relativement élevé et centralisé (ministère des Transports, parlementaires, Utp...) dont le caractère public et extra-sectoriel des décisions prises amplifie leur retentissement. Mais elle les intègre aussi à un niveau beaucoup plus décentralisé, dans la démarche et dans la pratique militante que ses membres adoptent sur le terrain. L'ensemble des activités internes et externes menées par l'Apf complète par le volet politique la dimension cognitive précédemment examinée. Toutes ces actions sont autant d'occasions, pour reprendre l'expression de Mills, de forger un « vocabulaire des motifs », ancré dans les expériences de la population (gêne au cours d'un déplacement), capable de séduire, puis éventuellement, de justifier pour soi-même ou pour autrui la promotion du deuxième type d'accessibilité. On retrouve là un moment typique de constitution des mobilisations collectives : *« les mouvements trouvent un cadre pour leurs actions en s'aidant de symboles culturels*

sélectionnés dans leur environnement et transformés de manière appropriée par des entrepreneurs politiques »⁴⁰⁵ (Tarrow, 1994 : 119).

On peut donc avancer qu'une politique d'accessibilité se met en place, visible dans la constitution de systèmes, de communautés d'acteurs (au sens de *policy community*). Ces dernières apparaissent et s'organisent autour d'une adhésion à un paradigme. Ce paradigme délimite un espace de jeu et des processus d'échanges qui apparaissent légitimes pour la plupart des acteurs concernés. Ces éléments permettent d'éclairer les modifications dans le champ des transports avec l'entrée en scène de l'Apf dans un champ éloigné du sien. Th. Kuhn fait remarquer que l'adoption d'un nouveau paradigme a pour principale conséquence de (re)structurer le champ de la recherche considérée : nouvelle hégémonie, nouvelle légitimation... (Kuhn, 1983 et 1990). Une telle conceptualisation permet d'analyser les ruptures qui se produisent dans une politique donnée, comme autant de changements dans ce paradigme (Surel, 1995 : 130 & 137)⁴⁰⁶.

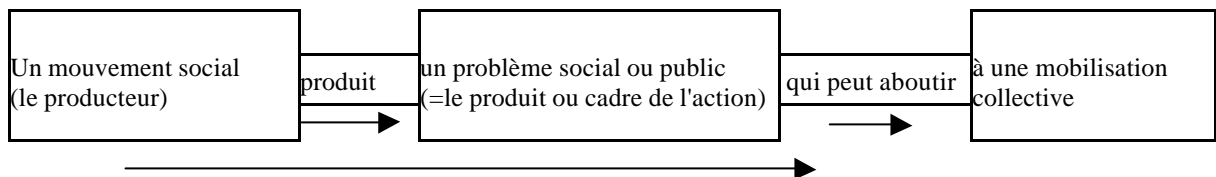
⁴⁰⁵ Traduit par Liora Israël (Israël, 2001)

⁴⁰⁶ Y. Surel explique que généralement, l'apparition d'un nouveau paradigme s'accompagne de la mise au point d'instruments qui facilitent l'observation, l'explication et l'action. Il cite l'exemple de la lunette de Galilée qui va de concert avec la révolution copernicienne (Surel, 1995). Dans notre cas, l'accessibilité s'accompagne d'évolutions technologiques (les bus à plancher surbaissé par exemple) mais nous n'avons pas trouvé d'autres éléments.

6. 4 L'APF REALISE UNE OPERATION DE CADRAGE

L'analyse en terme de cadres⁴⁰⁷ de l'action collective permet, par une approche très pragmatique, d'approfondir les relations entre les acteurs, d'analyser leur capacité à se mobiliser et de se pencher sur les «*procédures d'organisation de l'expérience et de l'activité, de description, d'interprétation, d'explication et d'argumentation disponibles publiquement*» (Céfaï, 2001 : 76). «*En deçà de cette toile narrative [Qui ? Quoi ? Quand ? Pourquoi ? Comment ? Avec qui ? Contre qui ? Où ?], il s'agit de dévoiler les procédés de cadrage mis en œuvre par les acteurs pour comprendre en pratique ce qui est en train de se passer dans une situation*» (Céfaï, 2001, p77). Nous pouvons présenter le processus dans le schéma suivant.

8. Le processus de production d'un cadre pour l'action collective



Les activités menées par l'Apf s'apparentent à l'action des mouvements sociaux, identifiant une situation problématique, effectuant un travail de catégorisation, travaillant à gagner l'opinion publique par une «*montée en généralité*» et prenant une part active à la mise en œuvre. L'Apf produit l'accessibilité comme problème social afin de susciter une mobilisation permettant de déployer des aménagements d'accessibilité.

⁴⁰⁷ Le verbe « cadrer » est utilisé ici «*pour conceptualiser le travail de la signification, qui est une des activités que les adhérents et les dirigeants des mouvements sociaux font de manière continue*» (Snow, 2001 : 27). D. Snow explique que les produits du processus de cadrage sont appelés «*les cadres de l'action collective*» définis comme «*des ensembles de croyances et de significations orientées vers l'action qui inspirent et légitiment les activités et les campagnes des segments organisationnels d'un mouvement social*» (Snow, 2001 : 28).

Référons-nous à l'analyse de D. Céfaï et D. Trom pour étayer notre propos. Ces deux auteurs expliquent que les acteurs engagés « *définissent en effet des situations problématiques, avancent des pronostics afin d'emporter l'assentiment de l'opinion publique, de recruter des adhérents et de neutraliser des opposants. Ils déplacent les repères d'expérience des acteurs et les cadres juridiques et institutionnels où ils s'inscrivent* » (Céfaï et Trom, 2001, 12). Nous retrouvons les grandes lignes de la politique de l'Apf en matière d'accessibilité : ne pas se satisfaire de l'état de l'accessibilité et proposer une nouvelle manière de l'appréhender afin d'augmenter son intérêt.

En premier lieu, les militants de l'Apf proposent une interprétation nouvelle de la situation, une autre perspective, un autre « cadre » (E. Goffman). Pour eux, les gênes rencontrées au quotidien ne sont pas une fatalité mais traduisent une non prise en considération des besoins des personnes handicapées : ce n'est pas à ces dernières de s'adapter à l'environnement mais l'inverse. En ce sens, ils « *mettent des mots sur des épreuves vécues d'humiliation, d'injustice et de révolte, et ils ménagent leur recevabilité par des audiences sociales et ethniques variées (Mc Adam, 1988), mais en empruntant à des répertoires disponibles de morale, de théologie et de politique* » (Céfaï, 2001 : 78)⁴⁰⁸. C'est ce qu'expliquent R. M. Emerson et S.L. Messinger lorsqu'ils parlent de « *micro politiques du trouble* » : c'est le moment où des individus engagés dans des interactions tentent de définir des situations, des actions, des individus et / ou des groupes comme problématiques (Emerson & Messinger, 1977⁴⁰⁹). Les acteurs mobilisent alors des compétences reposant sur « *des capacités de produire des actions pratiques et de formuler des énoncés langagiers cohérents et pertinents [...] Nous avons donc des configurations publiques de discours et de pratiques qui mettent en scène et en récit l'ordre public* » (Céfaï, 2001 : 78-79). D.

⁴⁰⁸ Pour D. Trom et B. Zimmermann, « *les problèmes publics sont constitués dans des moments de mobilisation collective marqués par l'indécision, le tâtonnement, le désaccord. En se stabilisant, ils se muent en entités consistantes et acquièrent cette naturalité qui caractérise un rapport global au monde. C'est à ce titre, qu'ils pourront être activés comme de véritables cadres dans des processus ultérieurs de mobilisation, permettant de thématiser des situations vécues comme problématiques, de passer d'un « trouble » éprouvé à un « problème » constitué (Mills, 1954). Ils rendent ainsi possibles des mobilisations ultérieures, déterminant en particulier la manière dont les personnes comprendront et saisiront les situations qu'ils jugeront problématiques et se donneront prise sur elles* » (Trom & Zimmermann, 2001 : 282)

⁴⁰⁹ Emerson R. M. & Messinger S. L., 1977, "The micro-politics of trouble", Social problems, 25: 121-135. (cités par Benford & Hunt, 2001 : 164- 165)

Trom et B. Zimmermann développent la même idée lorsqu'ils écrivent que la constitution d'un problème public suppose l'activation de schèmes préexistants sans lesquels le « trouble » n'accéderait pas à la visibilité dans un espace public (Trom & Zimmermann, 2001 : 283). Les militants de l'Apf sont donc bien des porteurs de causes qui définissent une situation comme problématique (diagnostics) et proposent des scénarios de réparation (pronostics). Ils appellent alors leurs sympathisants à se mobiliser et se coordonner dans une action collective. L'ensemble de ce processus est désigné sous l'expression de « *travail de production des problèmes sociaux* » par les chercheurs de l'action collective comme le rappellent R. Benford et S. Hunt (Benford & Hunt, 2001 : 164- 165).

En second lieu, une fois le « cadre de l'expérience » déterminé, les acteurs vont tenter de le faire connaître, « [...] *sur le fondement de contraintes de publicité, d'improviser, de s'orienter et d'intervenir dans les affaires publiques. Les acteurs n'ont souvent pas le choix : ces contraintes s'imposent à eux et ils s'y plient, de plein gré ou à leur insu, sur le mode du projet ou de la croyance, comme à un ordre de sens hors duquel ce qu'ils font ou ce qu'ils disent n'aurait aucun sens.* » (Céfaï, 2001 : 78). L'Apf exploite deux formes de rhétorique de généralisation : celle visant à élargir le public concerné et celle fondée sur l'exemplarité, sur la force de l'exemple comme nous allons le montrer.

Dans le cas présent, le faible nombre de personnes en fauteuil roulant représentait un frein très important, il fallait le dépasser pour donner un écho à leur cause. L'Apf recourt alors à une solution disponible à l'époque : les réflexions sur l'appréhension du handicap qui permettent, en prenant en compte le point de vue environnemental, de modifier les frontières des populations concernées en intégrant les personnes âgées. « *Ils déplacent les repères d'expérience des acteurs et les cadres juridiques et institutionnels où ils s'inscrivent* » (Céfaï et Trom, 2001, 12). L'Apf tente de modifier les repères habituels : la personne handicapée n'est plus seulement la personne en fauteuil roulant, elle est celle qui est gênée par un environnement inadapté. Elle revendique pour les personnes handicapées le droit de choisir leur vie, d'avoir une alternative aux structures spécialisées et à la prise en charge, c'est à dire ce que revendiquaient les mouvements radicaux au moment des discussions autour

de la loi de 1975. En ce sens, on peut rapprocher cela d'une nouvelle philosophie de vie présentée comme la sélection d'une certaine conception de vie en société. Les militants de l'Apf construisent un réseau de personnes sensibles à leur thèse, ils sont alors à la tête d'un mouvement collectif « *producteur de significations* » (Céfaï et Trom, 2001 : 12). Ces acteurs s'érigent en porte-parole et « *organisent le champ d'expérience et l'horizon d'attente des protagonistes et des antagonistes, des militants et des publics, en leur assignant une place et un rôle. [...] Ils proposent des schémas interprétatifs et motivationnels au moyen desquels rationaliser et justifier l'engagement dans une action collective. Ces procédés permettent aux acteurs de faire sens sur leur terrain d'expérience et d'intervention [...]* » (Céfaï, 2001 : 77).

La stratégie de l'Apf, visant à élargir la population concernée par l'accessibilité en liant la cause des personnes âgées à la sienne et en utilisant des concepts extérieurs, répond à la nécessité de transformer des gênes individuelles en un problème plus large. Cette stratégie est une obligation comme l'explique D. Céfaï : « *La grammaire de l'arène publique requiert l'inscription des problèmes sociaux sous le signe de l'intérêt général, du bien commun ou de l'utilité publique.* » (Céfaï, 2001 : 75). L'analyse des cadres fournit des ressources pour comprendre « comment » cette mobilisation collective a pu devenir efficace. En élaborant un discours sur le service rendu à tous, appuyé par des symboles relevant à la fois de la liberté de déplacement et du confort, et en professionnalisant leur action pour mieux toucher tout le monde, les quelques acteurs pionniers de l'accessibilité (à l'Apf mais aussi dans d'autres structures) ont réussi à trouver un « *dénominateur commun* » autour duquel rallier de nombreux adhérents à leur cause. D. Snow explique le phénomène par le fait que les mouvements sociaux défendent fréquemment leur programme ou leur cause en termes de valeurs ou de croyances qui peuvent *a priori* n'être pas spécialement apparentes aux membres et sympathisants potentiels ; il leur faut alors amplifier ces « *éléments idéels de manière à rendre apparent le lien entre des intérêts personnels ou collectifs et l'adhésion à un mouvement social* »⁴¹⁰ (Snow et al, 1986).

Pour ce faire, premièrement, la problématique construite par le mouvement social doit être en lien avec l'expérience des acteurs (Snow et Benford, 1988). Ce mouvement s'appuie sur un contexte, une structure d'opportunité, de réceptivité des

⁴¹⁰ Traduit par Liora Israël (Israël, 2001)

publics aux thèmes plus généraux, ce que D. Snow et R. Benford (1988) appellent « *commensurabilité d'expérience* ». Le vieillissement de la population et le déplacement avec des enfants en bas âges jouent ce rôle. Tout le monde se sent « touché », « concerné » par ces thèmes dépassant celui du handicap. La stature professionnelle, éthique ou politique des porteurs de cause mais aussi leurs analyses, leurs critiques et leurs propositions doivent avoir une congruence avec la vie quotidienne ou l'univers politiques de leurs destinataires. « *Les cadres ne font sens, et ne sont recevables par les citoyens ordinaires, que s'ils sont conformes à des régimes d'action, d'interprétation et de justification en vigueur dans leurs mondes sociaux* » (Céfaï, 2001 : 66).

Deuxièmement, le mouvement social doit encore recourir à des images parlantes. On retrouve là une des quatre dimensions du référentiel⁴¹¹, « *l'image faisant sens immédiatement* ». Dans notre cas, l'Apf utilise tout autant des personnages valides (principalement maman avec landau) que des personnes en fauteuil roulant dans une situation où un obstacle (généralement un escalier) entrave leur liberté de déplacement pour des besoins liés à des services publics (poste, école, tribunal, transport) mais aussi à des loisirs (cinéma).

A travers cette mise en situation, se dessine le troisième élément de l'alchimie d'un problème public : la dramaturgie. « *Sans cette dramatisation, le lancement de la mobilisation collective est improbable. La mise en scène et la mise en récit de l'affaire désignent ainsi des victimes qui doivent être sauvées ou protégées et qui seront les bénéficiaires d'éventuelles réparations – enfants, handicapés, sans abri, femmes, minorités. Les activistes se posent en porte-parole, oracles et avocats des populations sinistrées, des générations futures, des minorités bafouées ou de la majorité silencieuse* » (Céfaï, 2001 : 74). L'Apf monte une représentation dans laquelle les « *pauvres personnes handicapées* » sont les portes drapeaux d'une cohorte de personnes tout aussi fragiles : enfants, femmes, personnes âgées. Les acteurs du mouvement social sont bien plus sûrs de toucher ainsi les émotions du public, élément indispensable relevé par D. Céfaï (Céfaï, 2001 : 76). Il existe donc un

⁴¹¹ P. Muller (Muller, 1995 : 158-159) la décompose en quatre niveaux de perception du monde : en *valeurs* comprises comme les représentations les plus fondamentales, en *normes* entendues comme principes d'action, en *images* comme vecteur de sens immédiat et en *algorithmes* comme théorie de l'action (qui s'exprime par « *Si.... alors...* »).

parallèle avec la mise en scène théâtrale, «*le monde social est une scène publique. Les acteurs risquent des coups tactiques et montent des plans stratégiques, en se pliant à des règles du jeu comparables à celles de la représentation théâtrale*» (Céfaï, 2001 : 74).

La deuxième figure de généralisation représentée par la force de l'exemple n'est pas seulement déclinée à propos d'aménagements exemplaires, en tant que « produits », elle l'est aussi à propos du processus qui a conduit à ce produit et également du sens donné au produit et au processus.

Les acteurs du mouvement ont su mettre en avant des aménagements « exemplaires », en particulier ceux de Grenoble. Le nombre d'articles consacré à l'accessibilité de cette ville, tant sur le plan urbain que sur celui des transports, publiés aussi bien par la presse spécialisée (journaux des personnes handicapées, du secteur des transports et de l'urbanisme, presse des élus locaux...) que par la presse en général, leur a donné un écho sans précédent. La publicité autour de ces aménagements novateurs correspond à un travail de « montée en généralité » qui transforme des éléments ponctuels en signes et signaux de lutte et de mobilisation.

Le fait de citer systématiquement le cas de la ville de Grenoble ne vise pas seulement à mettre en avant l'accessibilité du tram de Grenoble, mais également à valoriser le travail de concertation préalable qui a conduit à prendre en compte les demandes des associations ainsi que le combat lui-même pour l'intégration et l'égalité des personnes handicapées. On est face aux trois sens du mot « *construction* » présentés par I. Hacking : la construction en tant que « *produit* », la construction en tant que « *processus* » et la construction au sens « *d'interprétation* » (Hacking, 2001 : 61-62). Tout concourt à faire de Grenoble le modèle à suivre : la primauté, la fonctionnalité des aménagements, la démocratie participative qui a fait naître le projet et la présence d'un élu en fauteuil roulant au conseil municipal de la ville. Au point que depuis cinq ou six ans, lorsque les journaux nationaux ou spécialisés traitent de l'accessibilité, le « cas » de la ville de Grenoble est devenu incontournable. La rhétorique de l'exemplarité ne porte pas seulement sur l'accessibilité, elle est aussi projetée sur la définition, le sens, la nature de l'intervention envisagée. C'est parce que l'intégration des personnes handicapées a valeur de modèle que l'aménagement

envisagé doit être pensé de façon à la conforter et à l'amplifier. Dès lors c'est l'aménagement lui-même qui doit être exemplaire et au-delà c'est aussi la manière dont les acteurs se sont organisés pour y aboutir et le combat mené par l'association qui sont présentés comme exemplaires⁴¹².

La politique de l'Apf est engagée mais pas terminée, elle demande encore à être mise en œuvre et institutionnalisée. L'Apf peut compter sur un réseau d'acteurs, formant un « petit monde », engagés comme elle dans la promotion de l'accessibilité des transports en commun mais ne disposant pas des mêmes ressources. Nous allons maintenant nous pencher sur ce réseau

⁴¹² Cette stratégie est repérée par D. Céfai et C. Lafaye à propos de l'action d'une association de quartier luttant pour préserver « l'authenticité » d'un lieu à Paris (quartier de Belleville) (Céfai & Lafaye, 2001).

7. UN RESEAU DE PROFESSIONNELS DEDIE A L'ACCESSIBILITE

L'Association des Paralysés de France (Apf) joue un rôle prédominant dans la constitution de l'accessibilité comme catégorie générale de revendication et d'intervention publique. Or, le changement ne repose jamais sur un seul agent mais sur un regroupement d'acteurs qui, pour des raisons diverses, ont intérêt à ce que la situation évolue comme l'ont mis en évidence H. Becker (Becker, 1984), B. Latour (Latour, 1984) et N. Alter (Alter, 1985). Aux côtés de l'Apf, quelques acteurs, depuis le début des années 1980, rejoints par d'autres dans la décennie suivante, sont intimement convaincus de l'intérêt des solutions d'accessibilité intégrée et tentent de les promouvoir. Ils sont « spécialisés » dans l'accessibilité, dispersés dans différents organismes, se connaissent tous et travaillent régulièrement ensemble sur des projets communs. Ils forment un réseau d'acteurs rassemblés par leurs activités communes visant à diffuser leurs idéaux. Ils s'appuient sur un espace de concertation dédié à l'accessibilité, le Colitrah⁴¹³ et trouvent dans l'attention portée à l'amélioration du confort et de la qualité de service un moyen pour traiter de l'accessibilité.

Après les avoir présentés, nous nous intéresserons à leurs caractéristiques et au « monde social » qu'ils forment (7.1). Puis, nous montrerons qu'ils font du Colitrah un espace de concertation qui leur sert alors d'arène publique (7.2). Ensuite, nous analyserons comment émerge une politique d'accessibilité au Conseil régional d'Ile de France et au Syndicat des Transports d'Ile de France, faisant de ces institutions des alliées du réseau d'acteurs (7.3).

⁴¹³ Colitrah : Comité de liaison pour le transport des personnes handicapées

7. 1 « UN TOUT PETIT MONDE »

Parmi les différentes personnes ayant joué un rôle dans la mise en place de la politique d'accessibilité en fonction des positions qu'elles occupaient⁴¹⁴, une petite dizaine semble se détacher des autres, celles qui sont là depuis le début des années 1980 et que l'on retrouve encore en 2004. Elles semblent former « *un tout petit monde* »⁴¹⁵. Notre analyse se centrera sur ce groupe restreint d'acteurs, ceux qui ont choisi d'y faire carrière et qui sont dotés d'un savoir-faire professionnel et d'une capacité d'expertise en matière d'accessibilité acquis à travers un fort investissement personnel. Ces éléments, en particulier l'investissement de longue durée sur un même objet, relèvent de choix et d'une stratégie délibérés. La capacité professionnelle est acquise dans l'action et le Colitrah sert de lieu de socialisation

Ce groupe d'acteurs semble se rapprocher de la figure des « innovateurs » définis par N. Alter (Alter, 1985, 2000) comme ceux qui se chargent de trouver un usage aux inventions en les intégrant dans un milieu social. Nous allons d'abord repérer leurs caractéristiques pour relever celles qui font d'eux des innovateurs (7.11), puis nous mettrons en évidence le fait qu'ils délimitent un monde social (7.12).

7. 11 UN PETIT GROUPE D'INNOVATEURS

Le groupe restreint est singularisé par une présence de durée importante dans le secteur, une très bonne connaissance du sujet et des fonctions complémentaires. Deux générations peuvent être identifiées, elles partagent un savoir-faire

⁴¹⁴ Entendues comme la position de pouvoir « détenue » dans le secteur et la capacité à intervenir dans le processus décisionnel

⁴¹⁵ Lodge D., 1993, *Un tout petit monde*. Ed. Rivages.

professionnel et une représentation commune des choix. La première génération émerge dans les années 1980. Ce sont les pionniers : ils jouent un rôle moteur dans la transformation de la vision des politiques d'accessibilité. La seconde génération s'aggrave durant les années 1990 en bénéficiant des avancées déjà obtenues. Tous sont persuadés qu'il est impératif que les politiques d'accessibilité s'attachent à intégrer les personnes handicapées. Ces spécialistes de l'accessibilité se reconnaissent et sont reconnus comme des professionnels de ce domaine. Ce professionnalisme a une caractéristique bien précise. Il *« n'est pas organisé en corporation, ne jouit d'aucune reconnaissance institutionnelle ou d'avantage acquis au cours de ses luttes ; c'est un professionnalisme « sans histoire », sans code ou situation clairement établis ; il correspond uniquement à un rapport d'autonomie et d'inventivité à la tâche »* (Alter, 1993 : 180). Contrairement à ce que W. Genieys a observé dans la constitution de l'élite du Welfare en France, il n'y a pas de formation initiale commune à la base de l'identité de ce groupe (Genieys, 2005).

Certains de ces acteurs ont déjà été présentés dans les pages précédentes, d'autres ont été identifiés et nommés derrière le code des entretiens⁴¹⁶, d'autres n'ont pas encore été évoqués. On pourra nous reprocher de ne pas avoir cité telle personne ou telle autre mais nous estimons que malgré leur rôle elles ne s'y sont pas engagées de manière aussi importante que ceux que nous avons retenus (moins longue durée sur le sujet, sujet non principal...). En revanche, nous tenons compte de leur participation et n'hésitons pas à la mentionner à l'occasion⁴¹⁷.

Dans les années 1980, nous avons déjà :

- la cadre Ratp en charge de l'accessibilité,
- la responsable accessibilité à l'Inrets⁴¹⁸ (puis Certu),

⁴¹⁶ Les codes des entretiens reprennent la date de l'entretien et la fonction permettant d'identifier au nom de « quoi » l'interlocuteur parle, parfois il s'agit de la fonction actuelle, parfois de la fonction tenue précédemment et dans certains cas, les fonctions actuelles et passées.

⁴¹⁷ Par exemple, nous citons Alain Arméni qui a joué un rôle important en ouvrant la porte des Dde à l'Apf, en collaborant à tous les colloques sur l'accessibilité ou le professeur Minaire dont l'action a été abordée précédemment, Jean Louis Flores dont nous présenterons l'action dans les pages suivantes (il travaille désormais en tant qu'ergonome, maître de conférence à l'université Lyon I), JL. Grobois, ou encore Michel Gilibert, ancien secrétaire d'Etat aux personnes handicapées et bien d'autres encore.

⁴¹⁸ L'Irt, l'Institut de Recherche sur les Transports, (futur Inrets, Institut de recherche sur les transports et leur sécurité) se penche de façon continue sur les problématiques des personnes handicapées dans les transports. A partir de 1982, plusieurs personnes de l'IRT sont concernées par la mission Fraysse Cazalis, elles participent à certains des groupes de travail mis en place. C'est le cas de Jean-Louis

- *la responsable du Colitrah (puis au ministère des Transports)*
- *l'experte au Ctnerhi (puis consultante)*
- *la spécialiste au service accessibilité de l'Apf (devenue consultante)*

Au coté de ces cinq femmes, se trouvent trois hommes :

- *le responsable accessibilité à l'Apf (devenu consultant),*
- *le chercheur spécialiste de l'accessibilité au Ctnerhi*
- *le Président du Gihp (dcd)*

En 1990, ce sont les mêmes acteurs qui sont encore présents. Nous avons donc : l'exploitante (Ratp), la technicienne (Inrets, Certu⁴¹⁹), la testeuse (Colitrah), l'expert (la consultante), les représentants des personnes handicapées (Apf et Gihp) et la caution scientifique (le Ctnerhi). Ce sont principalement des acteurs intervenant à l'échelle nationale en dehors de la personne de la Ratp dont le travail relève plutôt de l'échelle régionale mais dont les actions ont une influence qui déborde de l'enceinte de la Ratp du fait de la place de cette entreprise dans le secteur des transports.

Le réseau d'acteurs grandit en intégrant en 1989 la personne en charge de l'accessibilité à la région Ile-de-France puis, en 1993, la responsable transport pour l'Apf régionale Ile-de-France. En 1998, cette dernière intégrera le Syndicat des Transports d'Ile de France (Stif) pour prendre en charge le dossier de l'accessibilité des transports et sera remplacée à l'Apf régionale par un permanent issu d'une délégation sur un poste de responsable accessibilité - transport. Cette petite dizaine de spécialistes de l'accessibilité continuera de former, durant les quinze années suivantes, le noyau dur du monde social dédié à l'accessibilité.

Leurs profils sont très hétérogènes : ainsi l'un d'eux commence comme accompagnateur de vacances Apf avant de devenir militant au sein de la structure en se spécialisant sur l'accessibilité d'abord pour l'association puis à son compte ; une autre, chargée de mission à la Ratp, se retrouve en charge de la problématique de

Flores, ergonome, qui est président d'un des groupes de travail, celui portant sur « Technologie et recherche » qui emploie la notion de « situations handicapantes ». Il a l'occasion de travailler avec le Professeur Minaire, rééducateur, à l'origine du concept de PMR, Personnes à mobilité réduite. Il sera rapporteur du travail de son groupe publié en 1984 [Flores JI. (rapporteur), 1984, Accessibilité des transports et de la ville aux personnes handicapées. Rapport du groupe de travail « Recherche et Technologie » de la mission Fraysse Cazalis. Août 1984, Bron, Irt, 73p.]. Un peu plus tard, à partir de 1986, c'est au tour de Maryvonne Dejeammes, ergonome et ingénieur, de s'y intéresser. Elle continue à travailler sur cette problématique mais au Certu depuis 1998.

⁴¹⁹ Pour une présentation du Certu, se référer en annexe.

l'accessibilité à l'occasion d'une vacance de poste suite au départ de sa collègue en province Au regard de l'hétérogénéité des profils et des parcours de vie, les trajectoires personnelles ne semblent pas être l'entrée la plus pertinente pour comprendre la constitution de ce groupe spécialisé dans l'accessibilité. D'autant plus qu'aucun d'eux ne met en avant un lien quelconque avec le « handicap », au contraire, chacun s'efforce de présenter son travail non pas comme un engagement « social » mais comme un travail de « professionnel »⁴²⁰, au point qu'une de nos interlocutrices, elle même handicapée, revendique que ses « *compétences ne se situent pas dans les roues de son fauteuil* » (entretien du 13 février 2004, consultante en accessibilité). En ce sens, ils accentuent l'autonomie de l'accessibilité vis à vis du handicap, dans la même ligne que la création du référentiel « accessibilité ». Nous mettons donc plutôt l'accent sur la façon dont ils structurent l'accessibilité à travers la sédimentation des rapports de force entre les acteurs de chacune des organisations au sein du monde social qu'ils forment.

Le rôle direct qu'ont joué certains membres dans la définition de la politique d'accessibilité illustre l'influence de ce groupe. Un second élément est apporté par la continuité dans les représentations cognitives de la politique. Ce réseau d'acteurs partage un référentiel commun qui se traduit par les mêmes idées, les mêmes « recettes » et un jeu de chaises musicales. En effet, quatre d'entre eux changeront d'institutions et garderont le même sujet de prédilection : de l'Inrest au Certu, de l'Apf à l'entreprise de consultant (x2), du Ctnerhi à consultant et une mobilité verticale : du Colitrah au ministère des Transports. N. Alter avait noté, à propos de l'évolution professionnelle des innovateurs, une forte propension à une mobilité horizontale, plutôt que verticale. Une seule « abandonnera » après dix ans, celle dont la position est la moins tenable, celle qui fait la liaison entre les demandes des associations et l'exploitation, c'est à dire celle qui est placée au cœur de l'entreprise Ratp.

⁴²⁰ Au cours des entretiens, nous n'avons pas demandé pourquoi ils en étaient venus à s'occuper d'accessibilité afin de ne pas les obliger à entrer dans un système de justification. Or au fil des entretiens, nous nous sommes rendu compte que les interlocuteurs ne mettaient pas en avant de lien avec des personnes handicapées ou leur propre handicap. A l'inverse, dans le cadre d'une précédente enquête sur l'emploi des personnes handicapées menée auprès de militants syndicaux et de responsables des ressources humaines, tous revendiquaient un lien avec le handicap comme preuve de leur légitimité à intervenir sur un tel sujet.

« J'en avais marre que peu de choses concrètes aboutissent. [...] C'est vrai qu'au bout d'un temps, je trouvais que je devenais de plus en plus paranoïaque car ce n'est vraiment pas facile comme histoire, on a l'impression de se battre, même s'il y avait des gens tout à fait charmants mais on se rendait compte à chaque fois qu'on était dans une politique où on luttait constamment contre des trucs... » (entretien du 5 avril 2002, ancienne cadre Ratp, en charge de l'accessibilité)

« La Ratp au bout de 25 ans commence seulement à mettre en place ce qui a été décidé lors de la loi de 75. On peut toujours valoriser des actions car il s'est fait des choses mais les choses fondamentales, l'accessibilité aux personnes en fauteuil roulant, les personnes âgées, je ne vois jamais personne dans les transports. » (entretien du 16 février 2004, ancien cadre Ratp en charge de l'accessibilité)

La lassitude peut gagner les « innovateurs » face à l'inertie des projets et à l'indifférence de leurs interlocuteurs, elle se traduit par exemple par de l'ironie, par un défaitisme ou encore un découragement. N. Alter explique cet état par la lutte continue que doivent mener les innovateurs : *« Si le fait dominant du changement est donc bien celui d'un rapport étroit entre l'accès à la reconnaissance, la position dans le jeu des forces sociales et le rapport à la technique, il ne saurait masquer les limites de l'exercice des capacités stratégiques, qui sont celles de la « lassitude de l'acteur ». La possibilité de mettre en œuvre sa propre rationalité passe souvent, trop souvent, par le biais d'une opposition aux autres qui ne va pas sans représenter un coût psychologique important. »* (Alter, 1985 : 143)

Ces acteurs connaissent deux types d'évolution. D'une part, ils sont reconnus et se reconnaissent comme des acteurs plus que comme des individus ou des « pions ». D'autre part, l'organisation est perçue comme un système de rapport de forces (Alter, 1985 : 140). *« L'expérience de nouvelles formes de relations de pouvoir et l'accès à la position d'acteur confèrent aux Innovateurs une position novatrice : ils existent dorénavant pour eux-mêmes et pour les autres dans l'univers stratégique et pas seulement dans celui de la production. Plus exactement, c'est parce qu'ils deviennent des acteurs essentiels du système technique qu'ils accèdent à la reconnaissance sociale. [...] les possibilités de s'opposer aux autres et de négocier avec eux semblent bien être l'un des moyens essentiels de l'accès à l'identité [d'acteur] »* (Alter, 1985 : 140-141). Trois d'entre eux sont des femmes dans des mondes

d'hommes (Ratp, Inrets, Colitrah (dépendant du ministère des Transports). Elles trouvent un moyen d'exceller sur un sujet qui n'intéresse pas leurs collègues car celui-ci est jugé « social » puisque en rapport avec le handicap et porté par des femmes. A coté, deux sont des hommes dans le secteur du handicap à connotation sociale dominé par les femmes (les deux militants de l'Apf et du Gihp).

Tous ont trouvé une niche, un domaine dans lequel ils excellent. *« Ces différentes figures d'Innovateurs soulignent bien le fait que la mise en œuvre d'une nouveauté passe toujours par l'action de pionniers, de francs-tireurs, voire de marginaux. Ils détruisent les conventions établies. Mais ils sont également des créateurs : ils s'attachent à construire de nouvelles conventions »* (Alter, 2000 : 23). Pour N. Alter, il existe une culture de l'innovation constituée *« d'un ensemble de représentations et de valeurs qui s'ajoutent aux normes de relations et aux jeux fondés sur l'inventivité et qui constituent, au-delà d'un moyen d'exercer du pouvoir, un moyen d'être soi. Mais cette culture, à l'intérieur de l'entreprise, n'est pas universelle : elle reflète un type d'accès au pouvoir et de rapport à la technique bien particulier, celui des Innovateurs »* (Alter, 1985 : 140).

Ces différents acteurs ont conscience que l'accessibilité, sous sa version technique, est un enjeu. L'accessibilité, *« représente une série de choix sur lesquels on peut faire pression, [...] bien plus qu'une série de contraintes intrinsèquement contenues dans l'objet. »* (Alter, 1985 : 151). En effet, le débat sur l'accessibilité rompt avec les idées toute faites de l'idéologie du progrès et aboutit à un questionnement sur l'organisation de la société. Ainsi, face à une sous utilisation d'un équipement (par exemple un élévateur le long d'un escalier), on ne peut pas raisonner exclusivement en terme technique (fiabilité, sécurité), des questions sur la représentation de l'usage sont à intégrer. N. Alter explique qu'il n'existe pas de fatalité technique (Alter, 1985 : 151-152). La « proximité » avec des solutions techniques déjà existantes (ascenseurs dans de nombreux bâtiments, annonces sonores dans les trains...) et leur simplicité d'utilisation ont accéléré le débat. C'est ainsi que ces personnes partagent une même représentation de l'avenir et croient à un changement inéluctable et à amélioration des matériels en particulier grâce aux nouvelles technologies.

« La seule Révolution, ce sont les planchers bas du bus, puis du Tram et ensuite du Métro. Aujourd'hui, la nouvelle problématique, c'est qu'il faut s'appropriier les

nouvelles technologies. C'est la seconde révolution. Aujourd'hui, il y a les Sms⁴²¹. Nantes envoie un Sms quand il y a des perturbations de services. [...] La vraie avancée dans l'accessibilité, ce serait ça. Quand il y a des SAEIV⁴²² avec des arrêts multiples, le SAI peut être avec une synthèse vocale. » (entretien du 13 février 2004, consultante en accessibilité et anciennement au Ctnerhi)

On observe une continuité dans le contenu de leurs décisions alors même que les gouvernements changent. Ils semblent autonomes vis à vis du pouvoir. Nous avons donc un petit groupe « d'innovateurs » identifiés dans différentes institutions qui sont caractérisés par un engagement personnel, un professionnalisme, une même vision politique de l'accessibilité et qui ont conscience de devoir et pouvoir jouer un rôle.

7. 12 CES INNOVATEURS DELIMITENT « LE MONDE SOCIAL DE L'ACCESSIBILITE »

En raison des similitudes avec les « mondes sociaux » tels que définis par T. Shibutani (Shibutani, 1960) et A. Strauss (Strauss, 1992), nous pouvons avancer que les acteurs impliqués dans la mise en accessibilité délimitent « *le monde social de l'accessibilité* ». En effet, nous retrouvons les trois dimensions propres aux mondes sociaux identifié par T. Shibutani selon lequel chacun est « *un univers de réponses réciproques régularisés* », « *chacun est une arène dans laquelle existe une sorte d'organisation* », « *chacun est, également, une aire culturelle dont les frontières ne sont délimitées ni par un territoire, ni par une appartenance formelle mais par les limites d'une communication efficace* » (Shibutani, 1960). A. Strauss ajoute que dans chaque monde social, il y a au moins une activité primaire (l'accessibilité), des sites où se déroulent ces activités (entreprise de transport pour la mise en œuvre, Colitrah, Inrets et Certu pour l'expérimentation) et toujours des technologies, manières héritées ou innovantes d'accomplir les activités du monde social. Toujours selon cet

⁴²¹ Sms : Short message system

⁴²² SAI : Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs

auteur, les personnes qui font partie d'un monde social sont associées par leurs activités mais parmi les participants, certains sont perçus, ou se perçoivent, comme étant plus authentiques et plus représentatifs, cette authenticité semblant découler aussi bien de la qualité de l'action que des jugements définissant quels actes sont les plus essentiels. Ils ont la connaissance de l'histoire, du milieu (acteurs, lieux, techniques...) et la légitimité construite à partir de leur coté précurseur : ils étaient les premiers à prôner l'accessibilité intégrée qui devient, grâce à leurs actions conjuguées, la plus juste à mettre en œuvre. Ce sont les représentants, ceux à qui on fait appel pour des communications, des études, des rapports. Ils se renforcent les uns les autres et sont les leaders de l'organisation du mouvement social dont la crédibilité repose sur leur stature professionnelle et éthique mais aussi sur leurs analyses, leurs critiques et leurs propositions. Ils se positionnent ainsi comme des spécialistes en accessibilité ayant une bonne connaissance du monde du transport. Celle-ci est un acquis qu'ils revendiquent comme l'illustrent ces extraits d'entretiens relatant leur apprentissage.

« Chargement et déchargement pour parler comme les transporteurs » (entretien du 13 février 2004, consultante en accessibilité)

« Pour nous ça a été hyper compliqué de comprendre le transport. C'est plus simple maintenant qu'à une certaine époque à la fois parce qu'on connaît mieux les gens et puis en même temps la répartition des responsabilités des choix, ça commence à se clarifier, à s'unifier. Donc il a fallu comprendre tout ça, trouver les bons interlocuteurs, et on s'est aperçu aussi qu'il y avait un poids politique beaucoup plus important dans le domaine des transports que dans le domaine du cadre bâti [...]. Là c'était des choix politiques, c'est à dire des choix financiers, c'est à dire que les choix politiques s'accompagnaient de choix financiers. Ça a été un peu la révolution et ça nous a aidé à aiguillonner un peu différemment nos actions. Comprendre qu'il fallait être en relation avec les politiques ce qu'on ne faisait pas du tout dans le domaine de cadre bâti. [...] Il fallait qu'on construise notre demande par rapport à ça. » (entretien du 11 février 2004, responsable accessibilité Apf régionale Ile-de-France)

Chaque « monde social » est régi par des règles de socialisation associées non seulement aux degrés et aux types d'authenticité, mais aussi à la manière dont les personnes rentrent et sortent des mondes (Strauss, 1992 : 273-276). Ainsi, pour la

consultante, il est indispensable pour prodiguer des conseils de ne pas vouloir trop embrasser. Elle est spécialiste non pas de l'accessibilité mais de l'accessibilité des transports publics. Elle estime que les associations manquent souvent de compétences techniques pour aborder l'accessibilité et tendent uniquement à représenter leurs propres adhérents.

« Il faut que quelqu'un joue l'interface entre les techniciens et les associations, une interface capable de dire parfois « non », il faut que les associations sachent comment fonctionnent les transports, il faut que des deux cotés, chacun prenne en compte les contraintes de l'autre. » (Entretien du 13 février 2004, consultante en accessibilité)

Pour un autre « spécialiste de l'accessibilité », il existe bien un marché pour le conseil en accessibilité mais ceux qui s'y lancent n'ont pas *« toutes les connaissances requises pour répondre à ce marché »*.

« Aujourd'hui une entreprise qui sollicite un bureau d'étude sur ces questions, elle n'attend pas seulement des réponses sur comment appliquer une réglementation. Le client il veut aussi les solutions et il veut des solutions qui sont compatibles avec son propre fonctionnement, avec ses objectifs et les autres règles qui existent, code du travail etc.[...]. Il faut tout prendre en compte. » (Entretien du 9 mars 2004, consultant en accessibilité, ancien responsable accessibilité de l'Apf).

Dans tout « monde social », il y a une dimension de pouvoir qui comprend l'allocation de ressources, leur affectation et leur interruption. Cette dimension de pouvoir passe également par l'activité de contrôle des « mots » utilisés et utilisables, toujours dans le but de garder la maîtrise du petit monde et rappeler qui est « légitime » à proposer des évolutions. Nous avons pu l'observer dans le cas d'un système amovible manuel permettant de combler la lacune entre le quai et le train développé par la Ratp⁴²³ et dont l'appellation est refusée par les acteurs du monde social. Mais ils peuvent tout autant en légitimer une autre en ne s'y opposant pas ou en la valorisant, par exemple, à propos de l'utilisation de l'expression « Personnes à Besoins Spécifiques » par la Ratp et le ministère du Tourisme au lieu de l'expression

⁴²³ En 2002, la Ratp nomme ce système « *comble lacune* » mais au cours d'une visite de réseau à laquelle la responsable « accessibilité » du Certu participe, celle-ci interdit d'utiliser ce terme et demande qu'il soit changé par « *Passerelle d'accès quai train* », soit Paqt puisque « *comble lacune* » correspond à des systèmes automatiques.

« Personnes à mobilité réduite » qui leur apparaissait trop connotée « personnes handicapées et âgées ».

« L'angle hyper intéressant c'est de considérer l'angle « personne à besoins spécifiques » même si c'est beaucoup décrié en interne à l'Apf. Moi c'est une optique qui me plaît beaucoup parce qu'effectivement ça décroïsonne le handicap, ça place tout de suite la personne en tant qu'utilisateur d'un service et qui a des besoins qu'il faut satisfaire. Ça banalise le handicap sans le nier mais il faut effectivement être prudent. » (Entretien du 11 février 2004, responsable accessibilité Apf régionale Ile-de-France)

Le « monde social » ne s'oppose pas à l'introduction de cette nouvelle dénomination car elle peut contribuer à l'ouverture des populations concernées tout en restant vigilant.

Nous avons donc un « monde social », composé d'individus travaillant pour l'accessibilité, chacun dans des organisations différentes, parfois concurrentes, se percevant comme les gardiens de l'accessibilité et tentant de maîtriser les entrées et les sorties, les termes et les règles... Ces acteurs, au cœur du mouvement d'action collective, peuvent être appréhendés comme des « *producteurs de significations* » car ils définissent « *des situations problématiques, avancent des diagnostics et des pronostics afin d'emporter l'assentiment de l'opinion publique, de recruter des adhérents et de neutraliser les opposants. Ils déplacent les repères d'expérience des acteurs et les cadres juridiques et institutionnels où ils s'inscrivent.. [...] Ils articulent des horizons de justification et de légitimation en termes éthiques, juridiques ou politiques* » (Céfaï & Trom, 2001 : 11-12). Ces acteurs investissent le Colitrah pour « intéresser » de nouveaux acteurs à ses thèses, car les alliances entre acteurs porteurs de changement ne suffisent pas à elles seules à l'innovation, celle-ci repose également sur la recherche d'alliés.

7. 2 LE COLITRAH COMME ARENE

Plusieurs auteurs en sociologie, comme en science politique, traitent de la notion « d'arène sociale »⁴²⁴ ou « d'arènes publiques »⁴²⁵. Au-delà de la diversité d'usage et de signification⁴²⁶, tous partent de l'idée que l'arène est un espace de dialogue et d'échange pouvant être matérialisé dans un lieu. Ainsi, dans tout monde social, les représentants débattent, négocient, se battent, exercent contraintes et manipulations à propos de questions diverses. « Ces arènes sont le lieu d'activités politiques, mais pas nécessairement de la part des corps législatifs ou des cours de justice. » (Strauss, 1992 : 277). Sans chercher à approfondir plus avant les différences entre ces concepts, nous retenons qu'une arène a la double connotation d'un lieu de combats et d'une scène de performance devant un public⁴²⁷. Ce concept d'arène publique est un

⁴²⁴ Pour A. Strauss, l'arène sociale est « un théâtre d'actions conjointes, coordonnées ou concertées, et donc de compétitions, de conflits et de controverses où des individus et des collectifs se retrouvent autour d'enjeux partagés, règlent des situations problématiques, élaborent des programmes d'action, s'affrontent dans des stratégies d'intérêt, s'engagent dans des transactions de toutes sortes. » (Céfaï, 2002 : 57). J. Gusfield utilise aussi ce concept d'arène sociale où la notion d'interaction est aussi centrale, l'arène publique étant une scène où, devant des spectateurs, s'affrontent les prétendants à la « propriété » des problèmes publics. « Cette métaphore de la « propriété » inclut des caractères de contrôle, d'exclusivité et de transférabilité. » (Céfaï, 2002 : 58).

⁴²⁵ R. Park traite des arènes publiques en tant que structures de coordination de ces différents éléments où se déploient les opérations qu'accomplissent leurs protagonistes et leurs spectateurs et les conséquences pragmatiques qu'elles auront pour d'autres personnes.

⁴²⁶ Pour D. Céfaï, il existe trois différences entre les arènes sociales et les arènes publiques : la scénarité, la pluralité et les contraintes de publicisation. Ainsi, une arène publique « est un lieu d'ajustements réciproques et d'ordonnement expressif des comportements. [...] Le sens des performances publiques se donne dans la dialectique de leur légitimation : rendre des comptes, gagner le consentement, imposer leur autorité, contourner la critique... » (Céfaï, 2002, 57) Le chercheur pourra observer des stratégies de coopération et de compétition, d'alliance et de conflit... De plus, une arène publique n'est pas un lieu de consensus, la pluralité des perspectives des acteurs s'y retrouve. « Une arène publique est un « univers pluraliste » où une multiplicité de mœurs et d'opinions, de styles de vie, de jeux de langage et de points de vue coexistent, en se démarquant et en se rapportant les uns aux autres » (Céfaï, 2002 : 57). Et surtout, l'arène publique est caractérisée par des contraintes de publicisation dont les caractères sont peu évidents. Différents registres sont sollicités ou mobilisés : régimes de dénonciation, de compassion, d'indignation, des régimes de la critique, de l'opinion ou du partage... Une arène publique est ainsi définie par trois éléments : une structure de coordination, un univers pluraliste où la controverse peut faire rage et une nécessaire publicisation.

⁴²⁷ Il diffère en cela de l'espace public, trop statique et sans connotation dramaturgique. De même, ce n'est pas non plus un marché qui réduit la formation de la chose publique à un équilibre entre offre par des entrepreneurs et demande par des consommateurs (Céfaï, 2002).

outil pour observer et analyser les performances des acteurs confrontés à des épreuves, *«qui dans leur quête agonistique du vrai et du bon, du droit et du juste et du légitime, font vivre des « publics ». Du même coup, le concept de « public » n'est pas pris seulement comme un modèle contrefactuel, mais comme un concept empiriquement fondé, nourri de données d'histoire, de sciences sociales et de sciences politiques. »* (Céfaï, 2002 : 53)

En matière d'accessibilité, il existe un espace de concertation institutionnalisé, le Colitrah qui peut être assimilé à une arène. En effet, il matérialise un espace de dialogue et d'échange (7.21) mais aussi un lieu de combat, d'activités politiques à travers les controverses qui s'y déroulent (7.22)

7. 21 LE COLITRAH, UN ESPACE DE CONCERTATION

Les « spécialistes » de l'accessibilité se retrouvent au Colitrah au cours de réunions et s'impliquent comme responsables des différents groupes de travail institués. Ils côtoient des personnes d'horizons variés qui assistent et participent régulièrement aux différentes réunions et groupes de travail : des agents des grandes entreprises de transport (Ratp, Sncf, Air France...), des représentants de collectivités territoriales (Région Ile de France, ville de Paris...), des ingénieurs de différentes origines (entreprises, administrations centrales, instituts de recherche comme le Certu ou l'Inrest, ...), des élus locaux, etc. Au cours des entretiens que nous avons menés, les interlocuteurs qui avaient eu l'occasion de participer à certaines de ces réunions ont tous parlé positivement des échanges et des discussions qui avaient cours et du travail avec les associations.

« On avait des réunions régulières, où chacun des transporteurs était représenté. [...] C'était un lieu de débat important sur les problèmes d'accessibilité ou d'insertion. » (entretien du 16 février 2004, cadre supérieur Ratp, ancien responsable accessibilité)

« Il y avait des réunions avec le Colitrah, surtout à l'époque où on n'avait pas décidé d'avoir tous les bus en accessibilité. Je suis allé à deux ou trois réunions. C'était intermodal. » (entretien du 12 février 2004, cadre dirigeant de la Ratp, ingénierie bus)

« Mrb⁴²⁸ a une première politique avec une participation aux travaux du Colitrah, on a travaillé en tant que Mrb, avec ce groupe là durant une dizaine d'années jusqu'à ce qu'il y ait une nouvelle réorganisation de la Ratp, en 1999 ou 2000 [...] on était 5 ou 6 de la Ratp à participer à cette mission. Cette mission en fait, on a travaillé avec eux, à la fois pour essayer d'améliorer nos autobus et à la fois pour leur donner notre point de vue d'exploitant. On était prêt à faire un certain nombre de choses. » (entretien du 13 février 2004, cadre supérieur Ratp, ingénierie bus)

« L'avantage de ce Colitrah [...] c'est qu'en fait, on a mis en place rapidement des groupes de travail qui permettaient de travailler sur des thèmes et qui permettaient de pas mal avancer sur un certain nombre de questions et de se rencontrer, de parler ensemble et de ne pas avoir des relations de charité. Nous en tant que transporteur, on s'en prenait plein la figure et à juste raison. Donc on était dans une situation où on pouvait discuter [...] y compris avec l'Apf, » (entretien du 16 septembre 2003, ancienne cadre Ratp en charge de l'accessibilité)

« Le Colitrah avait son importance car cela permettait d'officialiser un certain nombre de choses.[...]. C'est un lieu d'expression qui a son importance, qui n'est pas assez valorisé mais qui ne peut pas être représentatif des revendications. C'est un organe de conseils, de réflexions » (Entretien du 9 mars 2004, consultant en accessibilité et ancien responsable accessibilité à l'Apf)

« On avait travaillé avec [le Colitrah, ndlr] ...] tout ça s'est fait vraiment en liaison avec les associations, c'est à dire présentation des programmes, validation par les associations. Les associations à l'époque, notamment dans l'environnement externe ont pris une grande importance. » (Entretien du 11 mars 2004, Cadre dirigeant Ratp, Mrb).

De plus, à partir de 1990, c'est aussi l'occasion pour les différents acteurs qui participent aux activités du Colitrah de côtoyer des chercheurs du Ctnerhi qui collaborent aux travaux sur la Classification Internationale des Handicaps et de

⁴²⁸ Mrb : Maintenance du réseau Bus Ratp

découvrir les réflexions conceptuelles sur le handicap⁴²⁹. Un des modes de coopération passe par l'expérimentation qui vient apporter une caution scientifique aux demandes des associations qui peuvent apparaître comme une simple traduction d'un besoin individuel non généralisable.

« Question : Donc les industriels tenaient compte des remarques du Colitrah

Réponse : Oui. [...]. L'avantage des recommandations techniques de ce genre d'ailleurs que l'on trouve dans les réglementations ou dans les normes, c'est que cela s'appuie normalement sur des expérimentations avec des échantillons beaucoup plus grands » (entretien du 30 septembre 2003, responsable accessibilité au Certu, anciennement à l'Inrets)

« J'ai été témoin, c'était sur un salon, [...] il y avait une personne de l'Apf qui venait faire l'essai de la palette, et qui disait « 8% ce n'est pas possible, c'est une pente qui fait plus de 8% » et les gens de Rvi qui ont dit, « nous ont su les recommandations du Colitrah ». Et en fait, les industriels nous ont dit, là au moins ce sont des choses sur lesquelles on peut s'appuyer. On vous fait confiance. » (entretien du 30 septembre 2003, responsable accessibilité au Certu, anciennement à l'Inrets)

Cette démarche expérimentale associant les différents acteurs (associations, personnes handicapées, entreprises de transport, constructeurs...) est également un moyen pour les associations de se promouvoir car elles sont les seules à pouvoir « fournir » un panel de testeurs.

Le public de l'arène « n'est pas tant un organisme social ou politique qu'une forme étrange de vie collective, qui émerge autour d'un problème en même temps qu'elle le constitue. Des acteurs individuels, organisationnels et institutionnels s'engagent dans un effort collectif de définition et de maîtrise de la situation perçue comme problématique. Ils expriment, discutent et jugent des opinions, ils dépistent des problèmes, lancent des signaux d'alerte ou d'alarme ; ils entrent dans des disputes, des polémiques et des controverses ; ils configurent des enjeux de conflit, résolvent des crises et réalisent des compromis. La chose publique n'est alors plus le

⁴²⁹ Les membres du Ctnerhi participent aux réunions du Colitrah et apportent des éléments de réflexions plus théoriques et conceptuels en abordant par exemple la Classification Internationale des handicaps (CIH). Parmi ces personnes, il y a Jésus Sanchez du Ctnerhi, Dominique Velche, sociologue de formation, ayant travaillé pour l'Unapei avant d'intégrer le Ctnerhi, ou encore Christiane Briaux Trouverie, consultante en accessibilité des transports. Tous les trois continuent encore actuellement à travailler sur l'accessibilité et le handicap.

monopole de l'Etat » (Céfaï, 2002 : 54). Ainsi, le Colitrah remplit bien la fonction d'un espace de dialogue et d'échange, mais comme dans toute arène, il s'y déroule des combats politiques.

7. 22 L'ESPACE OUVERT A LA CONTROVERSE

Les collaborations ne sont pas toujours des plus sereines ni entre les membres du réseau, ni entre les porteurs de cause et les transporteurs ou les Autorités Organisatrices. L'arène n'est pas un lieu de consensus car chaque participant y arrive avec son univers et entre en conflit avec d'autres, chacun configure l'autre au cours des actions et se reconfigure lui-même. Les intervenants sont des acteurs pragmatiques qui émergent au cours des interactions. Le Colitrah en tant que structure de concertation est un des lieux où se construisent les identités et où se configure le problème public « accessibilité ».

○ La construction des identités

Nous sommes face à la construction quotidienne de l'identité des acteurs et à des luttes pour obtenir le leadership sur le sujet. Elle se joue au coup par coup, elle est à géométrie variable et se noue à la fois sur sa « face interne » en relation aux attentes des militants et des sympathisants et sur sa « face externe » en interaction avec les autres acteurs collectifs.

Par exemple, les deux responsables accessibilité de l'Apf composent entre le « monde social du handicap » et le « monde social de l'accessibilité ». En matière de revendication d'accessibilité intégrée, ils ne peuvent pas aller trop vite par rapport à leur base de peur de créer une rupture : lorsqu'ils revendiquent du transport accessible, des adhérents font part de leur angoisse à l'idée de la disparition du transport adapté. Les deux militants ajustent donc leur discours en précisant que

l'accessibilité vient compléter l'offre des déplacements, mais alors les transporteurs se demandent s'il est bien nécessaire de développer l'accessibilité puisque les adhérents pourraient préférer les transports spécifiques... Le travail quotidien est fait de réajustements permanents.

L'identité est en outre segmentée par l'inscription des acteurs collectifs sur l'une ou l'autre scène publique - médiatique, juridique, judiciaire, scientifique, administrative, politique - et indexée sur l'émergence d'événements, d'incidents, de péripéties, d'épisodes à resituer dans des cadres dramatiques et narratifs (Céfaï, 1996 : 54). Par exemple, les initiatives de l'Apf, à l'occasion de l'élaboration de la loi de 1991, consistant à établir des collaborations directes avec un certain nombre de représentants du monde du transport, sans passer par le Colitrah, font partie de ces interactions, provoquant parfois de vives tensions, qui construisent des positions. Ces initiatives entrent en concurrence avec le travail qu'aurait pu réaliser le Colitrah.

« on a tout fait d'ailleurs à l'époque pour associer d'autres gens quitte à se mettre à dos certains. Par exemple, les gens qui s'occupaient du Colitrah à l'époque n'ont pas compris que l'Apf puisse être au Colitrah et en même temps avoir ses propres propositions. Cela a été une sacrée bagarre, on a toujours rappelé que l'association était indépendante. » (Entretien du 9 mars 2004, Consultant en accessibilité et ancien responsable accessibilité à l'Apf)

Dans la dynamique de l'action collective, le conflit émerge aussi à propos du dispositif à mettre en place. Par exemple, pour un de nos interlocuteurs, il aurait fallu que le travail de recherche et d'expérimentation soit effectué directement par le Certu et l'Inrets mais l'existence du Colitrah aurait dédouané ces derniers de s'y engager activement. Dans le même temps, des discussions ont lieu sur les modalités de l'accessibilité. Ces conflits touchent au choix des définitions alternatives. L'enjeu est alors l'imposition de matrices d'explication, de rationalisation et de programmes de traitement du problème public (Céfaï, 1996 : 54). Par exemple, un échange de courrier entre l'Apf et le Gihp témoigne de divergences : l'Apf, dans son journal *Faire Face* « s'érige » contre la solution du transport spécialisé qui « ne permet pas l'autonomie et encore moins l'intégration des personnes handicapées »⁴³⁰. Le Gihp

⁴³⁰ FF, n°536, 1996

contre-attaque dans une lettre⁴³¹ adressée à la direction de l'organisation. Finalement, l'Apf publie un erratum dans lequel elle affirme que « *le transport spécialisé est indispensable pour le déplacement des usagers dont la mobilité est particulièrement réduite* »⁴³². Ces conflits sont le reflet de l'existence du problème public qui n'existe et ne s'impose comme tel qu'en tant qu'il est l'objet « *des enjeux de définition et de maîtrise de situations problématiques, et donc des enjeux de controverses et d'affrontements entre acteurs collectifs dans des arènes publiques* » (Céfaï, 1996 : 51). Ce sont autant d'épreuves qui construisent le problème public. A côté de ces divergences de forme et de fond, il existe une controverse qui met à mal l'ensemble de cette fragile structure, il s'agit de la légitimité des militants.

- La légitimité des porteurs de cause

La légitimité oblige toute personne parlant au nom d'autres à prouver que ce qu'elle revendique reflète les préoccupations de la base. La légitimité de l'Apf est par exemple mise en doute par les transporteurs qui posent la question du réel désir des personnes handicapées de prendre les transports en commun.

« Je crois qu'on était aussi à une époque où les associations étaient en proue par rapport aux handicapés. Donc ce n'était pas clair. Les associations par exemple disaient, « un handicapé doit accéder partout de la même façon par rapport aux valides ». Et je ne suis pas sûr que par rapport à la population handicapée c'était la même chose, il y avait une véritable appréhension à prendre le RER, ne serait-ce parce qu'ils n'avaient pas l'habitude, ils ne connaissaient pas et en plus de ça où toutes les gares n'étaient pas accessibles. Il y avait aussi la crainte d'être étouffé. Je ne sais pas si c'est encore le cas aujourd'hui, mais je ne sais pas si tous les handicapés souhaitent prendre les transports en commun. Il doit y avoir une certaine diversité. Il doit y en avoir certains, on en voit d'ailleurs et puis d'autres qui préfèrent un transport spécifique. » (entretien du 11 mars 2004, Cadre dirigeant Ratp)

⁴³¹ La lettre datée du 30 octobre 1996 est de Philippe Saint Martin et elle est adressée au Directeur de la publication de Faire Face, le journal de l'Apf. Référence PSM/RJ/ADM192

⁴³² FF, n°537, 1996

Th. Hobbes utilise les termes «personne » ou «masque » ou «acteur » pour désigner celui qui, semblable aux autres, parle en lieu et place d'autres qui se taisent (Latour, 1984 : 217). *«Il n'y a pas de représentant fidèle puisque par définition, il dit ce que d'autres n'ont pas dit et il parle à leur place. [...] Mais pour quelqu'un qui est forcé d'abattre son jeu et de prouver sa puissance, il n'y a qu'une règle : faire parler ceux au nom de qui l'on parlait et montrer qu'ils disent la même chose. Ce n'était donc pas lui qui parlait, mais les autres qu'il a fidèlement exprimés.»* (Latour, 1984 : 219). Le tout est de disposer les forces devant celui à qui l'on parle de sorte qu'il croit déchiffrer ce qu'elles disent et non pas écouter ce que vous prétendez qu'elles disent. Pour cela de nombreux moyens sont disponibles : manifestations, élections, livres, articles... (Latour, 1984 : 219). Les personnes handicapées n'ont pas dit qu'elles voulaient l'accessibilité intégrée mais elles sont confrontées à des difficultés très importantes lorsqu'elles se déplacent et ce sont ces difficultés qui sont mises en avant par l'Apf, à charge pour les transporteurs de prouver le contraire. Mais *«comme une force dit toujours autre chose que ceux qu'elle fait parler et qu'il faut toujours négocier ce qui est identique et ce qui est différent, il y a toujours place pour une controverse sur la fidélité de l'interprète. Une force peut toujours s'insinuer entre celle qui parle et celles qu'elle fait parler afin de leur faire dire autre chose.»* (Latour, 1984 : 219).

En conclusion, le Colitrah a joué un rôle important dans la constitution de la politique d'accessibilité pour les échanges et les épreuves qui ont pu s'y dérouler. Le Colitrah est une arène publique qui a fourni un lieu d'activités politiques, incarnées dans des controverses et des performances devant un public. L'espace de concertation a permis de socialiser les membres du réseau, de construire les identités à travers des batailles pour obtenir le leadership et renforcer la légitimité des porteurs de cause. La concertation a également permis de sensibiliser un plus large public aux thèses développées.

7. 3 LE CONFORT ET LA QUALITE, CHEVAUX DE TROIE DE L'ACCESSIBILITE

Durant les « trente glorieuses », l'idée du confort s'impose : il s'inscrit dans le quotidien et *«devient un véritable enjeu tant économique que social»* (Le Goff O., 1994 : 59). Le confort mute en *«une notion centrale dans la production de société en devenant un des symboles de la modernité. Lié à la fois au progrès – dont il est une « conséquence naturelle » - et au bonheur – dont il est une cause possible – il participe ainsi activement à ce qui constitue les deux mythes fondateurs des sociétés modernes et légitime par là même l'ordre économique établi. Au fur et à mesure de son développement et de son imposition dans la vie quotidienne, le confort tend à devenir l'un des emblèmes de l'état avancé des sociétés occidentales modernes. [...] le confort, c'est le progrès»* (Le Goff O. : 101). L'irruption de la problématique du confort dans les transports publics, au cours des années 1970, vise à relancer ce moyen de transport, notamment en améliorant à la fois son image de marque et la qualité du service proposé. La notion de confort des voyageurs, qui suit des standards de plus en plus élevés au fil du temps, est présente dans les politiques développées par les exploitants, encouragée par des politiques de subvention de la part des Autorités Organisatrices qui les incitent à investir dans des opérations qui auraient eu plus de mal à émerger : mise en place d'ascenseur, doublement des annonces sonores par des informations visuelles et vice versa... Les notions de confort et la qualité de service deviennent alors un terrain propice pour gagner de nouveaux alliés dans le secteur des transports. Il s'agit d'une opération de déplacement : en partant d'une base commune, la qualité et le confort des transports, à laquelle adhèrent les entreprises de transport en commun, les Autorités Organisatrices, par le jeu de critères de financement, aboutissent à développer l'accessibilité pour les personnes handicapées. Nous allons montrer que la politique du Conseil Régional d'Ile-de-

France appelée «Rif» et du Syndicat des Transports d'Ile de France (Stif)⁴³³, c'est à dire les deux Autorités Organisatrices des transports en Ile de France, découle de cet agencement. En 1989, le réseau accueille en son sein un allié de taille : la personne en charge d'élaborer la politique d'accessibilité à la Région Ile de France. Celle-ci est arrivée à l'accessibilité à partir de problématiques liées à l'amélioration du confort et de la baisse de la pénibilité. Quelques années plus tard, le Stif devient à son tour un allié sur le terrain de la qualité de service. Dans un premier temps, nous nous intéresserons à l'émergence de la problématique d'accessibilité à la Rif et au Stif (7.31) puis, nous nous pencherons sur le rôle joué par deux rapports dans l'élaboration de la politique (7.32)

7. 31 LES DEBUTS D'UNE POLITIQUE REGIONALE D'ACCESSIBILITE

A partir de 1989, la Rif se dote progressivement d'une politique d'accessibilité et le Stif fait de même à partir de 1993 à travers des aménagements qui s'inscrivent dans l'optique d'une amélioration globale du confort des voyageurs. O. Le Goff démontre au début des années 1990 qu'il existe *« une sorte de frénésie discursive qui tend à imposer un peu partout l'objet confort. Le confort est à la mode. Il suffit, pour s'en convaincre, de dresser un inventaire rapide de l'utilisation de ce thème dans « l'ordre du discours » pour se rendre compte de l'investissement symbolique important dont il fait l'objet à l'heure actuelle. De « nouvelles évidences confortables » semblent ainsi devoir s'imposer, en particulier grâce à l'avènement des « nouvelles technologies »*. La polysémie des sens donnés au terme confort (O. Le Goff en proposant quatre : confort environnement, confort utilisation, confort

⁴³³ A cette date, l'Autorité Organisatrice s'appelle encore «Stp» pour «Syndicat des transports parisiens», mais nous avons choisi d'utiliser uniquement la nouvelle dénomination «Stif» même pour la période antérieure au changement d'intitulé afin de ne pas confondre avec la « Stp, la Société des transports poitevins ». Seuls les références des rapports produits par cet organisme conservent le sigle Stp.

organisation et confort situation et adaptation) permet aux militants pour l'accessibilité de tisser des ponts avec l'accessibilité.

A l'origine, la Région Ile de France n'a ni programme, ni plan de financement pour l'accessibilité. Sa politique se construit sous l'impulsion d'un acteur, agent de la Ratp mis à disposition de la Rif à partir de 1989⁴³⁴. Cet agent travaillait précédemment au département développement de la Ratp, où il était chargé de demander des subventions aux Autorités Organisatrices (AO), au titre de l'équipement des stations et des gares pour tous les aménagements qui n'entraient pas dans le programme du contrat de plan Etat – région⁴³⁵. En 1987, il constate une non utilisation des budgets disponibles au Stif et à la Rif. Il élabore alors un programme de mécanisation (escaliers mécaniques) des gares et des stations Ratp sous couvert d'une amélioration du confort et de la qualité. Celui-ci est accepté et fort de cette initiative réussie, il propose de présenter de nouveaux programmes d'investissement couvrant les vastes objectifs de diminution de la pénibilité et d'amélioration de la qualité de service : équipement des gares et des stations en ascenseurs, vidéosurveillance, bande d'éveil de vigilance...

« Il s'agissait de vendre à la Région cette idée d'amélioration de l'accessibilité des gares et stations mais sans idée claire de la population visée. » (entretien du 1^{er} mars 2004, responsable accessibilité à la Rif)

Nous sommes face à un acteur individuel porteur d'une dynamique⁴³⁶ qui saisit des opportunités car il maîtrise les règles de deux institutions complémentaires. L'acteur

⁴³⁴ Il existe une pratique répandue de détachement ou de mise à disposition de personnels d'entreprises publiques auprès du Stif et de la Rif. Par exemple, la Sncf a un agent détaché auprès des élus dans chaque région. L'ensemble des partenaires y gagne : les entreprises ont des agents dans les structures et ces dernières disposent de personnel qualifié connaissant les partenaires et l'organisation des entreprises.

Cet acteur a fait valoir qu'il pouvait y avoir une personne de la Ratp détachée ou mise à disposition auprès des AO comme la Sncf avait l'habitude de faire. Il s'est donc proposé pour aller s'en occuper directement au Stif ou à la Rif. Or en 1989, il y avait déjà un agent Ratp au Stif et afin de préserver l'équilibre avec la Sncf, il ne fallait pas une sur - représentation de la Ratp au sein de l'AO. Alors, c'est auprès de la Rif qu'il a été mis à disposition en 1989. Il a pris en charge toutes les opérations hors du contrat de plan.

⁴³⁵ Les investissements pour les transports dépendaient en grande partie du budget élaboré dans le contrat de plan Etat Région mais une portion était financée hors contrat de plan à hauteur de 7 à 8 millions de francs en 1989. Tout ce qui concernait les personnes handicapées n'était pas intégré au contrat de plan.

⁴³⁶ *« C'était plus par conviction personnelle et il fallait secouer la poussière des TC [...] c'est comme ça que ça a démarré ».* (entretien du 1^{er} mars 2004, responsable accessibilité à la Rif)

a compris que le confort s'étendait à de nouveaux territoires et qu'il devenait ainsi, selon l'analyse d'O. Le Goff, *«absence d'inconfort»*. Dès lors, *«il s'agit tout autant de réduire ou gérer l'inconfort qui va grandissant que de produire du confort à proprement parler. Lié historiquement à la sphère privée, à l'intime, le procès du confort s'étend alors à la sphère publique, au collectif, devenant de cette façon un mode de gestion et de régulation du corps social»*. [...] *«Une culture du confort, liée aux modes de vie et aux usages quotidiens, émerge ainsi et donne sens à un monde du confort qui devient à partir de là véritablement tel, c'est à dire défini par une multiplicité d'enjeux et d'intérêts qui prennent sens à partir de cette notion de confort. Le confort n'est plus ainsi uniquement réductible à sa seule dimension technico-économique, longtemps dominante, mais devient alors un objet socialement négocié. A travers le confort, c'est la production de la modernité et de son sens qui se trouve engagée»* (Le Goff O., 1993 : 204-205). Régulièrement sollicités par leurs administrés, les élus se saisissent petit à petit de ces problématiques.

En 1993, le Stif engage également une réflexion sur l'accessibilité dans le cadre d'une démarche globale et transversale de qualité de service. Sous l'impulsion d'un responsable, une équipe appelée *«division qualité»*⁴³⁷ se construit.

«C'est un ensemble fait d'évolutions technologiques, de possibilités financières et d'ingénieries des transporteurs eux-mêmes. Là-dedans, l'AO, son rôle c'est de fédérer et d'impulser avec les limites qu'impose la technologie, la fiabilité [...] car derrière tout ça, il y a quand même la logique qu'il faut développer les transports publics.» (Entretien du 25 mai 2004, ancien responsable qualité au Stif)

Les chargés de mission et les hommes politiques composent avec les différents éléments qu'ils ont en leur possession afin de faire des choix entre différentes options⁴³⁸.

⁴³⁷ Des discussions ont lieu au sein d'un groupe de travail réunissant des représentants du Stif et des transporteurs. Il s'agit de déterminer la partition des responsabilités entre l'Autorité Organisatrice et les parties opérationnelles. Au bout d'un an, un comité de pilotage avalise les réflexions, définit une politique et met en place une petite cellule *«qualité»* qui s'étoffe au cours des années suivantes pour devenir une *«division qualité»* en charge de la gestion du produit des amendes, soit 300 millions de francs d'investissement qualité. La division est passée de 4 personnes en 1993 à 10 en 2000. L'organisation est assez thématique : une personne sur les systèmes de circulation, un correspondant accessibilité, un autre gare routière, un voirie...

⁴³⁸ Nous nous permettons de citer largement un de nos informateurs parce que ses propos illustrent bien le bricolage à l'origine de la politique d'accessibilité. Comme le dit Latour : *«Vous voyez mon*

« En tant qu'aménageur, on est forcément obligé de faire des choix et la politique qui a consisté à passer d'une mécanisation par escalator, qui a un moment donné a été très en vogue, à une logique d'équipement par ascenseur qui sont vraiment accessibles à tout le monde est une politique qui n'est pas passée sans grincement de dents. Car on a multiplié les budgets par 2, 3 ou 4 toujours avec cette enveloppe plus ou moins finie, bien qu'en léger développement. On finissait par se dire quelle est la bonne solution ? Faut-il privilégier un nombre restreint d'équipements « parfaits » par rapport à d'avantage d'équipements qui eux étaient imparfaits ? Personne n'a jamais réussi à trancher cette question là, surtout en face des associations car pour eux la réponse était facile, elle consiste à dire qu'il faut mettre les moyens nécessaires pour que tout soit accessible à tout le monde. Une fois qu'on a dit ça, le législateur devrait trouver des milliards. » (entretien du 25 mai 2004, ancien responsable qualité au Stif)

Au départ, la Rif intervient plutôt sur la modernisation du réseau alors que le Stif a un programme d'opérations lourdes de suppression de passages à niveau qui relève plutôt de la sécurité. Les acteurs sont d'accord sur les principes globaux mais le travail de définition de la politique n'est pas réalisé pour autant.

« Après reste le « comment », le « quoi ». Là on va se heurter à un gouffre. Si on part de la situation actuelle, pour aller à la situation idéale que le politique cherche toujours à atteindre, il y a différents chemins pour y arriver, privilégier un axe, et ça politiquement c'est intenable. Après vous avez la démarche par petits pas, que tout politique voudrait par grands pas mais le grand pas va se heurter aux financiers et va se retourner y compris sur l'écu car le financier c'est aussi quelque part les impôts. Et les électeurs sont capables de se retourner » (Entretien du 25 mai 2004, ancien responsable accessibilité au Stif)

Rapidement, la division qualité du Stif réoriente les investissements vers l'aménagement des gares routières, des équipements pour fluidifier les itinéraires de lignes de bus, l'information des voyageurs et l'accessibilité des gares.

« Quand vous avez des subventions à disposition, il faut toujours pouvoir dire ce qui est subventionnable ou pas, c'est la règle. Et on ne définit jamais ça dans l'absolu, on part de l'existant et on chemine. C'est vrai que quand j'ai pris ces subventions là, d'une façon générale, l'accessibilité se résumait aux escaliers

cher ami, comme nos informateurs sont précis et cultivés, [...] ils savent tout. La sociologie, c'est eux qui la font pour nous, et mieux que nous, pas la peine d'en rajouter. [...] Nous suivons les acteurs. » (Latour, 1992 : 18)

mécaniques et parfois des ascenseurs. C'était vraiment du gros investissement. Et c'est après que progressivement qu'on a glissé et on a même rentré dans les chapitres subventionnés au nom de l'accessibilité des choses qui auparavant étaient réparties un peu dans les autres. La création d'un chapitre a permis d'agréger des tas de choses. Et au fil du temps, personne ne pensait aux portillons automatiques, c'est vrai qu'à la limite, coté Stif il n'y avait pas un besoin ressenti, nous on n'y pensait pas et un beau jour quelqu'un dit telle chose peut être intéressante en fonction de ce qui a été vu ailleurs, ou en fonction d'une problématique vélo par exemple et la personne demande à pouvoir faire une expérimentation sur ce genre de chose car on pense que cela a un intérêt. Et je ne suis pas plus fondé qu'un autre à penser que c'est bien ou c'est mal, donc à partir de là on se disait après tout pourquoi pas. Tant qu'on est dans le domaine expérimental, il n'y a pas de risque. On va tester, à petite échelle, en fonction du budget qu'on a ce n'est pas un problème financier et en fonction du retour que l'on a, on étudiera si on a opportunité de généraliser ou non, sachant qu'à ce moment là on change d'échelle. C'est un peu comme ça qu'arrivent des investissements qui au départ n'étaient pas dans la liste prévue et qui d'expérience en expérience, finissent par émerger, voire disparaître. (...) Et comme il y a des commissions, pour certains, un type d'investissement qui ne passe plus durant plusieurs années, finit par disparaître et pourquoi pas réapparaître quelques années plus tard. »

(Entretien du 25 mai 2004, ancien responsable accessibilité au Stif)

Pour la Rif, ce n'est pas la même accessibilité que celle du Stif ou encore celle du monde social durant les premières années. *«C'est justement ainsi qu'un projet peut espérer venir à la réalité. Il n'y a pas d'essence d'un projet. Il n'y a d'essence que des objets finis. Pour la technique aussi « l'existence précède l'essence ». S'il fallait que tous les acteurs s'accordent sans ambiguïté sur la définition de ce qu'il faut faire, alors la probabilité serait très faible, car le réel demeure polymorphe, surtout lorsqu'il s'agit d'un principe de transport. C'est seulement en fin de parcours et localement que l'essence viendra au projet et que tous les interviewés le définiront dans les mêmes termes – au point de vue près. Pour ses débuts, il convient, au contraire, que des groupes différents, aux intérêts divergents, conspirent dans un certain flou pour un projet qui leur apparaît commun, projet qui constitue alors une bonne agence de traduction, un bon échangeur de buts»* (Latour, 1993 : 47). Quelques soient les divergences entre le Stif et la Rif, la seule existence de

subventions vient donner de la solidité à l'accessibilité. *« Pas de technique sans règlements, sans signature, sans bureaucratie et sans tampon. [...] La signature d'un marché, d'un avenant, d'une convention, stabilise la taille relative des acteurs en prêtant à la définition provisoire des alliances le secours du droit, droit dont le poids est énorme parce qu'il est tout formel et qu'il s'applique à tous également »* (Latour, 1993 : 45). De plus, les liens existent, les acteurs des deux institutions travaillent ensemble sur les mêmes dossiers, travaillent de concert et se retrouvent dans les mêmes instances.

« Quand on faisait le programme du produit des amendes, vu que les autres 50% c'était moi côté région et qu'en plus, j'avais plus d'argent que le produit des amendes, alors on élaborait ensemble le programme. Chaque semaine, on se rencontrait et on échangeait. » (Entretien du 1^{er} mars 2004, responsable accessibilité à la Rif)

La réflexion de la division qualité se porte ensuite les normes NF Service qui répondent à une logique de résultats attendus⁴³⁹. La réflexion est menée en étroite collaboration avec les transporteurs mais cette démarche de certification qualité a alors tendance à mettre de côté l'accessibilité qui peut se révéler une entrave au processus. Le critère « accessibilité » n'est donc pas retenu dans le référentiel ce qui n'incite pas les différents acteurs à travailler dessus.

« Toute notre démarche qui a trouvé une certaine consécration à travers les normes NF, cela a été de partir de la vision voyageur, le point de départ, le premier principe qui a été défini avec le consensus de tout le monde, c'est de dire que si on voulait progresser en matière de qualité, il ne fallait pas se mettre sous l'angle du transporteur, ni sous celui de l'AO mais se mettre sous l'angle du voyageur. Et se poser les questions que nous même on se pose quand on prend les transports, « qu'est ce que le voyageur attend ? » D'où ces référentiels qui couvrent pas mal de choses [...] On ne voulait pas qu'un obstacle par exemple de nature financière vienne à bloquer toute une démarche. C'était bien dans notre logique mais de mémoire dans les critères NF, il n'y a aucune obligation que les transports soient accessibles. On ne va pas bloquer toute une démarche pour un

⁴³⁹ L'Afnor est à l'origine des référentiels de certification des Normes Françaises de Service. Les NF Service partent de la vision du client, c'est un niveau d'exigence, un seuil d'inacceptabilité. Tandis que les normes Iso répondent à une autre logique, celle du process (la façon d'arriver au résultat attendu en terme de NF Service) qui relève des entreprises.

point qu'on sait ne pas pouvoir répondre et résoudre car on n'est pas décideur. En matière de bus, quand on voit la difficulté à obtenir des collectivités qu'elles remontent leurs bordures de trottoir. On ne va pas bloquer toute une démarche qui est montée de l'intérieur, en terme de management, en terme de progrès de l'entreprise sur un truc bloquant ; Partout où on n'est pas maître, on a un pouvoir de persuasion, la faculté de leur montrer le chemin, où trouver les subventions mais on n'a pas le pouvoir de décider puisque aucun transporteur, ni l'AO ne peut imposer à une collectivité le fait de faire quelque chose. » (entretien du 25 mai 2004, ancien responsable qualité au Stif)

Nous sommes face au détournement possible des objectifs lorsque de nouveaux acteurs entrent en jeu. Dans ses efforts pour s'associer, tout acteur a le choix : ou bien étendre son réseau, mais risquer la dissidence ou la dissolution ou bien renforcer la cohérence et la dureté, mais ne pas aller bien loin (Latour, 1984 : 222). H. Becker ne dit pas autre chose à propos des dangers de faire appel à d'autres professionnels : *« en laissant le soin à d'autres de mettre au point les lois spécifiques, le croisé de la morale s'ouvre la porte à de nombreuses influences imprévues, car ceux qui préparent pour eux la législation ont leurs intérêts propres, qui risquent d'influencer la législation préparée »* (Becker, 1985 : 176).

Néanmoins, les politiques développées au début des années 1990 visent à inciter les entreprises de transports ferrés à améliorer la qualité de service en travaillant différents éléments dont certains relèvent de l'accessibilité pour les personnes en fauteuil roulant. Afin d'aider à l'élaboration de la politique d'accessibilité, la Région Ile de France finance des rapports, dont deux jouent un rôle important.

7. 32 DEUX ETUDES POUR ETAYER LA POLITIQUE D'ACCESSIBILITE

En 1989, la Région Ile de France finance une étude sur *« l'amélioration de l'accessibilité des personnes à mobilité réduite au plan moteur aux réseaux ferrés »*, réalisée par un organisme extérieur « Territoires Conseils associés » sous l'égide du

Stif et rendue publique en 1993⁴⁴⁰. Puis, un an plus tard, un nouveau rapport vient apporter une caution scientifique au programme présenté par la Rif et le Stif. Ces deux études, bien plus que d'autres, participent à l'étayage de la politique d'accessibilité.

○ L'étude « réseau noyau » préconise l'accessibilité des gares Rer

Cette étude valide le concept de « *réseau noyau* » encore utilisé aujourd'hui sous l'appellation « *réseau de référence* », entendu comme « *un réseau ferré minimal accessible à tous à moyen terme* ». Ce rapport officie la politique mise en œuvre dans les années suivantes :

- *priorité au bus sur le métro : « il serait très coûteux de rendre accessible le métro mais plus envisageable d'adapter le réseau autobus qui est en outre plus dense que le réseau métro ».*
- *mise en accessibilité de certaines gares du réseau grand gabarit : « seraient retenues les gares des grands pôles ainsi que les gares situées sur des lignes préférentielles »*
- *construction de Météor et d'Eole accessibles.*

Trois scénarios sont envisagés⁴⁴¹ et des variantes sont retenues⁴⁴². Les auteurs du rapport avancent que 10% à 15% de la population est « *réellement handicapée en situation de transport dans les différents pays européens* » et 30% de la population « *souffrent de gênes fonctionnelles momentanées ou permanentes* » en se basant sur différentes études de l'Inrets⁴⁴³. L'accessibilité doit répondre à trois conditions

⁴⁴⁰ En 1993, le Stif, sur incitation de la Ddt (appelée depuis mai 2005 DGMT pour direction générale de la mer et des transports) publie le rapport à la veille des propositions sur le futur contrat de plan Etat Région. Le rapport était accompagné de la liste des 120 gares retenues dans le scénario élevé. Les élus se sont alors tournés vers la Région pour connaître le programme de mise en accessibilité de la ou des gares situées sur leur territoire. Or l'étude ne faisait que lister les gares susceptibles d'être mises en accessibilité sans programme ni financement actés.

⁴⁴¹ A) une solution basse ne retenant que 41 gares avec un niveau de financement constant ; B) une solution moyenne avec 81 gares ; C) une solution haute comptant 120 gares

⁴⁴² Les variantes prennent en compte les stations des prolongements accessibles de ligne de métro, la mise en accessibilité de stations sur les lignes 2 et 6 qui forment une rocade et de quelques stations supplémentaires desservant des pôles importants ou des établissements pour Pmr

⁴⁴³ INRETS, 1988, *Capacités fonctionnelles motrices d'une population : répercussions sur l'accessibilité des transports collectifs*. Rapport, 39p
Dejeammes M., Tekoutchess M., 1990, *Déplacement des personnes à mobilité réduite à Grenoble : Etude de l'effet du nouveau tramway* Rapport INRETS n°115, Bron, INRETS, 25p. + annexes

appelées « normes d'accessibilité » qui sont celles de l'accessibilité intégrée défendue par le réseau⁴⁴⁴. Les auteurs ont adopté le point de vue de la « *liberté au déplacement* » plutôt qu'une approche seulement comptable de la fréquentation actuelle et à venir⁴⁴⁵ (Stp, 1993 : 10-11). Mais cette étude de programmation de l'accessibilité des gares ne suffit pas à justifier la politique d'accessibilité, d'autant plus que celle-ci suppose un effort financier lourd.

« Pour être crédible, le réseau noyau suppose la mise à disposition d'au moins une centaine de millions de francs par an et ceci pendant pratiquement 20 ans. Ces montants sont sans rapport avec ceux actuellement consentis pour ce type d'aménagements. La programmation financière devrait donc s'étaler sur 3 ou 4 contrats de plans Etat - région, et être intégrée à l'intérieur de ces contrats. » (Stp, 1993 : 25)

Une seconde étude vient alors apporter des arguments pour justifier la programmation.

- Le rapport de l'Iaurif comme caution scientifique

Toujours à la demande du Conseil régional d'Ile de France, l'Iaurif⁴⁴⁶ mène une réflexion sur « les moyens de faciliter les déplacements des personnes à mobilité réduite et/ou des personnes en situation de handicap en Ile de France » (Iaurif, 1994 :1). Cette réflexion aboutit en octobre 1994 à un premier document intitulé « Les personnes en situations de handicap et les transports. Note de travail n°1. Données de base et bibliographie » qui sera suivi par d'autres les années suivantes mais qui n'auront pas le même impact.

⁴⁴⁴ « L'accessibilité pour être effective, doit remplir simultanément trois conditions : 1) franchissement sans difficulté de la lacune quai/voiture (verticale et horizontale) ; 2) le passage des dénivelés entre la rue, le bâtiment voyageurs et le quai, et sur les cheminements de correspondance ; 3) l'affranchissement du recours au personnel à toutes les étapes du déplacement. Dans une première étape, nous pouvons envisager que coexisteront dans le réseau noyau qui sera proposé deux types de gares accessibles : d'une part, de manière autonome et d'autre part, avec l'aide du personnel, ceci étant considéré comme une étape intermédiaire. » (Stp, 1993 : 10)

⁴⁴⁵ Le degré d'attractivité des gares est calculé suivant le potentiel d'usagers « Pmr » (estimé en fonction du trafic des gares affecté d'un coefficient prenant en compte leur localisation, le nombre de correspondances, les projets d'infrastructures nouvelles), auquel s'ajoute le trafic potentiel généré par les établissements accueillant des « Pmr » (Stp, 1993 : 11)

⁴⁴⁶ Iaurif : Institut d'aménagement et d'urbanisme de la région Ile de France. L'Iaurif est un institut dont les travaux de recherche sont reconnus et utilisés par de nombreux acteurs de la région Ile de France (les instituts d'urbanisme, les transporteurs, les élus...)

Cette étude vient confirmer un chiffre que le monde social avance depuis longtemps : 30% de la population rencontrent des difficultés dans les transports du fait d'obstacles sur leur trajet, ce qui dépasse largement les quelques personnes dûment identifiées comme handicapées. Ce chiffre, pourtant déjà présenté dans d'autres rapports (Inrets, 1990 ; Stp, 1993), est jugé fiable car le rapport est réalisé par un organisme de recherche reconnue et par une chercheuse sans lien identifié avec les mondes de l'accessibilité et du handicap. Ce résultat est régulièrement cité par les interlocuteurs rencontrés au cours de l'enquête. Un des acteurs du monde social en parle comme d'un tournant.

« Et puis il y a eu un grand déclic en 1994, l'étude de l'Iaurif, [...] Cela a été un électrochoc pour les transporteurs. Personne ne remettait en cause le sérieux de l'Iaurif et en plus ce n'était pas une association, très important, C'était un bureau d'étude très sérieux. [...] Cette étude a eu un impact pédagogique très important. [...] parce qu'elle a quantifié quelque chose qu'on disait sans pouvoir à l'époque s'appuyer sur aucune statistique fiable. » (entretien du 23 février 2004, responsable accessibilité au ministère des Transports et ancienne responsable au Colitrah)

L'Iaurif a amené la caution scientifique au monde social car il n'est pas suspecté d'entretenir des liens avec les associations de personnes handicapées et avec les enjeux d'accessibilité. Pourtant, il est élaboré en étroite collaboration avec les acteurs du réseau : le Colitrah, l'Apf, l'Inrets, le Ctnerhi, la Ratp. Certains d'entre eux se remémorent le repas au cours duquel le chiffre a été choisi.

« Les 25% de personnes concernées dont parle de rapport [...], il émerge de six personnes autour d'un bœuf mironton chez Christiane Briaux-Trouverie. Il y avait aussi Smolar, Hermelin, Catherine Bachelier, moi-même et une personne secrétaire du Colitrah. A partir des différentes études réalisées par l'Iaurif, on a fait un amalgame pour trouver un chiffre qui parle. » (entretien du 1^{er} mars 2004, responsable accessibilité à la Rif)

« On s'est mis à chiffrer le pourcentage des personnes qui ont eu des difficultés à se déplacer. On est arrivé entre 20 et 25% de gens en tenant compte les poussettes, les gens à bagages... Je me rappelle des opérations avec Michel Hermelin et Christiane Briaux Trouverie sur le pourcentage de gens en situation de handicap dans les transports. » (entretien du 16 septembre 2003, ancienne responsable accessibilité à la Ratp)

Nous retrouvons le noyau dur du monde social de l'accessibilité qui se met d'accord pour parler d'une seule voix avec un argument présenté comme le résultat d'une démarche scientifique.

En conclusion, nous avons mis en évidence le rôle joué par un groupe d'individus fortement et durablement investi dans ce combat pour faire prendre en compte l'accessibilité. Ce réseau délimite un « monde social » dont les limites sont celles d'une communication efficace et dont le centre, pourrait être incarné par le Colitrah, l'instance de concertation, véritable arène publique qui permet de rassembler et d'organiser. Ce monde peut compter sur deux alliés que sont les Autorités Organisatrices d'Ile-de-France

Nous avons deux institutions, la Rif et le Stif, qui dirigent leurs subventions vers des projets d'amélioration du confort des voyageurs et de qualité de service, ces problématiques intégrant plus ou moins l'accessibilité des personnes handicapées. Les critères de subvention déterminés par les Autorités Organisatrices orientent les politiques des entreprises de transport qui se trouvent en position de suiveurs et non plus de décideurs. La Rif se montre volontaire sur l'accessibilité alors que le Stif, tout en finançant des ascenseurs, travaille plutôt à la mise en place d'une politique qualité en direction du grand public dans laquelle les objectifs d'accessibilité ont du mal à émerger car ils sont difficiles à atteindre.

PARTIE III

DE 1987 A 1997, LA GESTATION D'UNE INNOVATION MAJEURE POUR L'ACCESSIBILITE : LES BUS A PLANCHER SURBAISSE

Cette partie s'intéresse au processus par lequel l'accessibilité est devenue une innovation, à travers une invention technique majeure, les bus à plancher surbaissé. Il s'agit de véhicules ne nécessitant plus de marche à l'entrée et à la sortie, créés en Allemagne en 1987 et adoptés en France à partir de 1995. Dans cette perspective, les analyses de N. Alter et B. Latour sont particulièrement éclairantes pour comprendre le processus qui permet (parfois) à des inventions de devenir des innovations.

Le premier, dans une approche en terme de sociologie des organisations, met en évidence les différences notables entre une invention et une innovation. Selon cet auteur, *« la première a pour but de traiter une question de manière abstraite, indépendamment de son contexte économique et social [c'est la conception de nouveautés d'ordres variés : biens, méthodes, débouchés, technologies...]. La seconde représente le processus par lequel un corps social s'empare ou ne s'empare pas de l'invention [la mise sur le marché et/ou l'intégration dans le milieu social des inventions] »* (Alter, 2000 : 12-13). Le second auteur, en anthropologie des sciences et des techniques, développe une thèse similaire : une technique n'est pas *« douée d'une force d'inertie »*, elle ne se diffuse pas *« comme ça »*. *« Pour convaincre quelqu'un qu'une expérience est réussie, qu'un procédé est efficace, qu'une preuve est décisive, il faut au moins être deux. Une idée ou une pratique ne se déplace pas de A en B par la seule force que A lui donne ; il faut que B s'en empare et la déplace. [...] Une idée, même géniale, même salvatrice, ne se déplace jamais seule. Il faut une force qui vienne la chercher, s'en empare pour ses propres motifs, la déplace et, peut être la trahisse. »* (Latour, 1984 : 21). Cela signifie que les solutions proposées en matière d'accessibilité ne deviendront pas *« par la force des choses »* des innovations, des révolutions. Elles ont besoin de *« sages femmes »*, de maïeuticiennes, pour venir au monde, d'acteurs intéressés par la vulgarisation d'une idée ou d'un projet, pour réaliser le processus d'innovation⁴⁴⁷.

⁴⁴⁷ C'est un phénomène similaire qui est analysé par H. Becker à propos du travail mis en place par les entrepreneurs de morale pour arriver à imposer une norme, ou encore par celui décrit par D. Céfaï et les chercheurs des mouvements sociaux lorsqu'ils se penchent sur le processus de mobilisation. De l'entreprise de morale à l'anthropologie des sciences et des techniques en passant par la sociologie des organisations, c'est la même histoire qui est analysée, celle de la diffusion d'idées, de revendications, de techniques... Néanmoins, les concepts développés par N. Alter et B. Latour permettent de prolonger la réflexion. En effet, ils sont plus pertinents quand il s'agit d'analyser l'accessibilité par l'aspect *« technique »*, nous permettant ainsi d'étudier l'évolution des formes de l'accessibilité.

Le processus d'innovation obéit à des séquences successives⁴⁴⁸ qui sont également celles de sa diffusion dans le cas d'une innovation réussie. Pour rendre intelligible ce processus, nous proposons de le décomposer en quatre étapes. Dans un premier temps, l'invention butte contre des résistances, elle n'est activement acceptée que par quelques individus marginaux qui l'intègrent dans l'organisation sans perturber le système social. Ils assurent le passage de la routine à des combinaisons à risque. L'action stratégique passe donc d'abord par un repérage des incertitudes. Puis, lorsque les possibilités de profit se révèlent évidentes, des imitateurs reproduisent et aménagent alors les innovations. C'est le deuxième temps, celui de l'offensive, une phase violente qui bouleverse les équilibres. Les uns et les autres perçoivent le changement comme un enjeu et en jouent en conséquence : les différents acteurs en présence s'engagent dans des rapports de pouvoir et font primer leur intérêt. Enfin, durant les deux derniers temps, il y a diffusion de l'invention et stabilisation de la situation par définition progressive de nouvelles « règles » ou normes.

En matière de bus à plancher surbaissé et d'accessibilité, le processus d'innovation ne suit pas la même temporalité en l'Allemagne et en France⁴⁴⁹. Deux chapitres relatent cette histoire.

Le premier (ch. 8) porte d'une part, sur l'émergence de l'invention et sa transformation en une innovation majeure à l'étranger, principalement en Allemagne et d'autre part sur la résistance française. Nous analyserons les caractéristiques des systèmes sociaux d'un côté et de l'autre du Rhin pour expliquer cette différence. Nous mettrons en évidence que le processus d'innovation dépend du système social dans lequel il intervient et non du potentiel apporté par l'invention.

Au cours du second chapitre (ch 9), nous nous intéresserons aux éléments contribuant au processus d'innovation en France. Nous verrons le rôle joué par les

⁴⁴⁸ N. Alter a comparé le séquençage du processus d'innovation réussie chez plusieurs auteurs. Le nombre des séquences varie de trois à cinq pour aboutir à la diffusion de l'invention. Il a ainsi comparé son découpage (Alter, 1985) des phases du processus à celui d'autres auteurs : Becker H. (1984, *Art worlds* (1988 ; *Les mondes de l'art* pour la traduction française) ; 1985, *Outsiders. Etude de sociologie de la déviance*. Paris Métailié. 247p.), Callon M. (1986, « Eléments pour une sociologie de la traduction : Les coquilles St Jacques de la baie de St Brieuc »), Mendras H. et Forsé (1983, *Le changement social : tendance et paradigme*. Paris, Coll. U., Série socio 13, 284p.), Schumpeter (1935, *Théorie de l'évolution économique. Recherche sur le profit, le crédit, l'intérêt et le cycle de la conjoncture*. Traduction française, 1983, Paris, Dalloz, 371p).

⁴⁴⁹ Cf. annexe pour une frise présentant les repères chronologiques pour la décennie 1990

expérimentations conduites par les réseaux précurseurs et nous montrerons l'importance de l'évolution de la réglementation européenne en matière de marché public dans la pénétration de l'invention sur le marché français. En effet, les premières participent à la gestion des incertitudes et au processus d'apprentissage et la seconde introduit une rupture en changeant les règles et les habitudes en vigueur, modifiant en profondeur le système social. Nous verrons également que l'ouverture de l'entreprise Ratp sur son environnement contribue aussi aux processus d'apprentissage permettant à terme à l'accessibilité de progresser et prouvant que les gestionnaires sont dans le même temps des innovateurs en fonction des priorités qu'ils se sont données.

8. INNOVATION A L'ETRANGER ET RESISTANCE EN FRANCE

« L'innovation est donc encore plus que le processus par lequel un corps social s'approprie une invention : c'est l'histoire d'un état de tension permanente entre les possibilités que représente l'invention et les choix collectifs qui en sont progressivement tirés » (Alter, 2000 : 13).

N. Alter explique que le changement technique n'est pas un simple déterminisme, indépendant des rapports sociaux (Alter, 1985 : 87). *« L'innovation est toujours une histoire, celle d'un processus [qui] permet de transformer une découverte, qu'elle concerne une technique, un produit ou une conception des rapports sociaux, en de nouvelles pratiques »* (Alter, 2000 : 7). Attendu que l'innovation n'est pas une évolution « naturelle », son analyse consiste à comprendre ce qui a permis son émergence, de repérer les acteurs intéressés par sa diffusion, de *« comprendre les forces »* en présence (Latour, 1985). Le processus est caractérisé par les notions de choix, d'options, de jeu, au sens stratégique (Alter, 1985 : 17-18)⁴⁵⁰. N. Alter précise que face à une invention, les acteurs vont réfléchir à ce qu'ils prennent d'elle et ce qu'ils refusent contribuant, ou non, à en faire une innovation : ils effectuent un tri, des choix en fonction de critères divers. Les réactions à l'innovation permettent de repérer la façon dont les hommes affectent, en situation, un sens à l'invention. En suivant la piste de N. Alter, nous allons nous intéresser au système social d'un côté et de l'autre du Rhin pour comprendre le processus d'adoption et de rejet de l'innovation.

⁴⁵⁰ N. Alter utilise le terme de stratégie, B. Latour préfère celui de déplacement (Latour, 1984 : 68) et si le déplacement s'accélère, alors il prend la régularité d'une stratégie.

En Allemagne (8.1), l'invention des bus à plancher surbaissé, proposée par Néoplan, un constructeur Allemand, est immédiatement institutionnalisée par l'organisation représentative des transports allemands (Vdv) qui prescrit ces caractéristiques dans le cahier des charges des constructeurs. Le processus d'innovation est alors contraint et deux ans plus tard, en 1989, l'invention est hégémonique, elle se retrouve dans tous les nouveaux modèles commercialisés. A partir de 1991, les réseaux allemands n'achètent plus que cela, l'innovation connaît quelques modifications techniques à la marge et se stabilise.

En revanche en France, il n'y a pas d'inventeur et pas de prescripteur. Au départ, seuls l'Apf et le Gihp tentent de la promouvoir contre la volonté du ministère des Transport et de Rvi (8.2). Deux phénomènes principaux expliquent la phase de résistance en France. Rvi et ses partenaires sont pris dans une «dépendance de sentier» à l'égard des bus R312 : ils doivent rentabiliser les investissements. L'industriel peut s'appuyer sur des habitudes d'achats nationaux pour continuer à vendre ses bus R312 sans être inquiété par la concurrence des bus à plancher surbaissé (8.3).

8. 1 L'ADOPTION RAPIDE DE L'INVENTION PAR L'ALLEMAGNE ET L'UITP

Bien que la thèse soit centrée sur la France, un détour par la situation allemande est intéressant pour notre objet dans la mesure où elle présente un contraste important. En effet, comme nous l'avons relevé précédemment, l'invention des bus à plancher surbaissé trouve son origine en Allemagne où le passage de l'invention à l'innovation y est presque immédiat. Il ne s'agit pas de procéder à une comparaison de l'ensemble de la question de l'accessibilité en France et en Allemagne mais de réaliser une mise en perspective grâce à la situation dans ce second pays. A partir de l'étude de celui-ci, nous nous proposons de mieux saisir les éléments qui permettraient d'expliquer les différents rythmes d'évolution. Le cas allemand est en ce sens utilisé comme un miroir dans lequel les axes de différenciation avec la situation française apparaissent avec plus de netteté. Pour l'étudier, nous nous appuyons sur des sources secondaires, principalement la presse française spécialisée du secteur des transports. A ce titre, l'analyse des articles traitant des salons professionnels qui se tiennent régulièrement permettra par exemple de questionner l'homogénéisation des pratiques des constructeurs à l'échelle européenne.

8. 11 DE L'INVENTION EN 1987 A L'INNOVATION EN 1991 A

L'ETRANGER

- Un petit constructeur allemand à l'origine de l'invention en 1987

En 1987, le constructeur Néoplan (l'inventeur) mise sur les premiers bus à plancher surbaissé⁴⁵¹ achetés par Brême et Herten, deux villes allemandes. Il propose différentes options supplémentaires : l'agenouillement⁴⁵² et la rampe d'accès⁴⁵³. Dès 1989, Néoplan présente un modèle dont le plancher est surbaissé presque intégralement⁴⁵⁴.

Les caractéristiques de la firme Néoplan sont celles mises en évidence par N. Alter pour distinguer les auteurs d'invention, qu'il nomme les « *marginiaux* ». Dans le paysage des constructeurs de bus, dominé par quelques géants⁴⁵⁵, Neoplan est une petite entreprise familiale constructrice d'autobus/autocars dont la production n'est pas intégrée, ce qui signifie qu'elle est tributaire de constructeurs pour la fourniture de composants. Elle se caractérise par une grande souplesse d'action, une production peu coûteuse et des frais de personnel nettement moins élevés que Mercedes-Benz et Kässbohrer.

⁴⁵¹ Un autobus à plancher surbaissé est un bus possédant au moins entre les portes avant et arrière un plancher plat dont la hauteur est réduite (généralement autour de 320 à 340 mm) au point de rendre toute marche superflue, tant dans l'aire de passage entre ces portes que dans les zones des portes (définition officielle de l'UITP en 1991 (TP, n°886, septembre 1991). Pour un visuel, se reporter en annexe où deux schémas présentent l'un une vue latérale et l'autre, la configuration interne.

⁴⁵² L'agenouillement se traduit par une inclinaison de l'autobus sur toute sa longueur du côté du trottoir créant une pente à l'intérieur du bus perpendiculaire à la route. Par la suite, les constructeurs proposeront l'abaissement, à la place de l'agenouillement, qui correspond à une perte de hauteur à l'horizontal de tout le bus.

⁴⁵³ La rampe d'accès, appelée aussi palette, est un dispositif fixé sous le bus (puis par la suite dans l'épaisseur du plancher) qui se déploie entre le bus et le trottoir afin de ne laisser subsister aucune lacune

⁴⁵⁴ Le seuil des trois portes se situe 330mm mais le plancher présente un léger dos d'âne au niveau de l'essieu arrière. C'est en 1995 qu'Iveco est le premier constructeur à proposer le plancher surbaissé intégral (même hauteur à toutes les portes).

⁴⁵⁵ Il s'agit principalement des constructeurs « intégrés » (Man, Kässbohrer et Mercedes), c'est à dire disposant de l'ensemble de la chaîne de production et couvrant l'ensemble de la gamme, des bus urbains aux autocars grand luxe et donc non tributaire de la sous-traitance de moteurs.

- La fédération allemande des opérateurs publics institutionnalise l'invention en 1989

En 1989, cette invention «*fait l'événement*»⁴⁵⁶ au Salon de Francfort de 1989 marqué par sa diffusion auprès des quatre constructeurs allemands qui se partagent le marché : Kässbohrer⁴⁵⁷, Mercedes⁴⁵⁸, Man⁴⁵⁹ et Néoplan. Lors de ce salon, tous exposent des modèles présentant des similarités⁴⁶⁰ quant à l'accessibilité des personnes handicapées : bus à plancher surbaissé, rampe, agenouillement.

« En septembre, lors du salon, « ce sont les constructeurs allemands qui ont fait l'événement en présentant des autobus à plancher surbaissé, accessibles aux handicapés. Planchers à 320 mm du sol, système d'agenouillement du véhicule, rampes d'accès pour chaises roulantes, toutes les solutions techniques sont explorées. » (TP, n°866, novembre 1989).

Ces caractéristiques communes sont issues du cahier des charges rédigé en 1987-88 par la fédération représentant les opérateurs publics, la Verband Deutscher Verkehrsunternehmen – Vdv, l'équivalent de l'Utp française⁴⁶¹. Les prescriptions de la Vdv reprennent les caractéristiques de l'invention de Néoplan⁴⁶². L'ensemble de ces prescriptions est bien au-delà de celles du règlement 36 de l'Onu datant de 1976 qui régit l'accessibilité aux véhicules de transport en commun.

⁴⁵⁶ TP, n°866, 1989, « Salon de Francfort. Bus : les planchers à la baisse », novembre 1989

⁴⁵⁷ Kässbohrer est une entreprise familiale (en 1989) qui construit des autobus/autocars et des véhicules spéciaux à usage commercial.

⁴⁵⁸ Mercedes-Benz est une filiale de Daimler-Benz AG. L'entreprise construit des voitures particulières, des camions, des autobus/autocars et des éléments d'automobiles

⁴⁵⁹ Man est une entreprise allemande de construction de matériel mécanique et de véhicules utilitaires (en 1989). Le chiffre d'affaires du groupe avoisine 10 milliards d'écus (1992/1993) dont 4 milliards sont dégagés en Allemagne. Dans le domaine des véhicules, il s'établit à 3,6 milliards d'écus dont environ 500 millions pour les autobus/autocars.

⁴⁶⁰ Pour une vue globale des produits présentés en 1989 au salon de Francfort par les constructeurs allemands, se reporter en annexe.

⁴⁶¹ Vdv, Verband Deutscher Verkehrsunternehmen compte en 1995, 532 membres dont 363 transporteurs publics de voyageurs.

⁴⁶² Elles fixent à 320 mm la hauteur du plancher des autobus. L'accès se fait de plain-pied au moins entre la porte avant et la porte arrière. La partie arrière surélevée est accessible par une marche ou une pente. Le poids des autobus doit être allégé pour diminuer la largeur des roues et donc le couloir libre. Les largeurs des portes doivent être au minimum de 1250 mm. Plusieurs places peuvent être montées sur les « trottoirs » (c'est à dire positionnées sur des marches et donc surélevées par rapport au plancher du bus). Le cahier des charges préconise aussi une hauteur raisonnable des sonnettes afin de permettre leur utilisation par des personnes assises ou de petite taille. Elles doivent également être teintées d'une couleur vive et comporter un bouton qui puisse être pressé par la paume de la main pour les personnes arthritiques. Le Vdv recommande également de relever le bord du quai à 18cm pour obtenir le plain-pied avec le plancher du bus une fois l'autobus agenouillé, etc.

La Vdv publie régulièrement des recommandations cadres pour les autobus urbains et les autocars de ligne. Celles-ci servent de lignes directrices aux différents opérateurs pour les appels d'offres lancés conformément aux directives communautaires sur les marchés publics. Ces recommandations sont également appliquées par de gros opérateurs tels que la Deutsche Bahn AG. Un rapport de la Cee⁴⁶³ révèle que ces recommandations ont dans une certaine mesure déjà amené une certaine standardisation sur le marché allemand. La Vdv collabore avec la fédération représentant les opérateurs privés.

Il semble qu'il n'y ait pas eu de résistance à l'innovation, principalement parce que celle-ci est institutionnalisée dans des prescriptions de la Vdv qui s'appliquent à tous les constructeurs. Le processus d'innovation est contraint en Allemagne. La Vdv a pris sur elle les incertitudes et permis une action stratégique sans « risque » pour les constructeurs. Nous pourrions assimiler l'action de la Vdv à un rôle de maîtrise d'ouvrage⁴⁶⁴ et celle des constructeurs à de la maîtrise d'œuvre⁴⁶⁵. Nous sommes dans une configuration où le maître d'ouvrage est fort, ce qui lui permet d'orienter de façon homogène l'action de la maîtrise d'œuvre. Les constructeurs de bus acceptent et intègrent les décisions de la maîtrise d'ouvrage considérée comme légitime à infléchir les spécifications des véhicules. Rapidement, l'adoption se poursuit en dehors des frontières nationales car les instances internationales vont les reprendre.

⁴⁶³ Vdv, Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (Utp Allemande) (Document 395D0354 de la commission européenne. 95/354/CE: Décision de la Commission, du 14 février 1995, relative à une procédure d'application du règlement (CEE) n° 4064/89 du Conseil (Affaire n° IV/M.477 - Mercedes-Benz/Kässbohrer) *Journal officiel* n° L 211 du 06/09/1995 p. 0001 - 0029

⁴⁶⁴ La maîtrise d'ouvrage (MOA) et la maîtrise d'œuvre (MOE) sont deux acteurs d'un projet.

La maîtrise d'ouvrage est l'organisme à l'origine du projet : elle formule les exigences et stabilise le besoin à satisfaire, elle qualifie l'opportunité et définit la solution adéquate. La Maîtrise d'ouvrage est le client du projet et donc le client de la maîtrise d'œuvre. Elle fait réaliser le projet par la maîtrise d'œuvre et s'assure de la conformité de la réalisation avec sa demande.

De nombreuses personnes et organismes gravitent autour de la maîtrise d'ouvrage. L'environnement de l'utilisation du produit regroupe les acteurs de la maîtrise d'ouvrage.

⁴⁶⁵ La maîtrise d'œuvre est l'organisme en charge de la réalisation du projet. Elle définit les modalités d'achèvement, le savoir et les moyens de faire. Elle garantit la conformité et la qualité effective du produit. L'environnement de la réalisation du produit regroupe ceux de la maîtrise d'œuvre.

○ Les instances internationales adoptent l'invention 1991

Les instances représentatives des transports (Cemt, Uitp, Union des transporteurs Suisses) l'intègrent dans leurs recommandations les unes après les autres. Comme le rappelle N. Alter⁴⁶⁶, l'appropriation et la diffusion de cette invention sont les premières preuves du succès de l'innovation.

Dès 1989, les membres de la Cemt⁴⁶⁷ –Conférence Européenne des Ministres des Transports expriment leur confiance à l'égard « *des bus à plancher surbaissé qui sont la solution d'avenir* »⁴⁶⁸. Le Cemt estime que les niveaux actuels d'accessibilité aux bus ne sont pas suffisants, que les réglementations nationales existantes doivent être renforcées et que l'objectif doit être de rendre tous les bus accessibles. Cet avis positif est réaffirmé en 1990⁴⁶⁹ puis confirmé en avril 1990 par l'Uitp et les constructeurs européens d'autobus.

« Estimant intéressants les derniers développements en matière d'autobus à plancher bas, accessibles à la presque totalité de la population, l'Uitp les inclura dans ses recommandations techniques aux industriels. » (TP, n°872, mai 1990)

En mai 1991⁴⁷⁰, l'Union des transports publics Suisses les adoptent également :

« L'examen de ces nouveaux véhicules et surtout leur utilisation en exploitation commerciale montrent qu'il ne s'agit sans doute pas d'une mode ou d'une facilité

⁴⁶⁶ « Les séquences du développement d'une innovation réussie sont donc également celle de sa diffusion. Au fur et à mesure de son déroulement, un nombre croissant d'individus s'inscrit dans les pratiques nouvelles, ce nombre allant de pair, vers la fin du processus, avec l'existence d'une nouvelle norme. L'association de ces deux perspectives, celle de la durée et celle du nombre de personnes concernées, est classiquement représentée sous la forme d'une courbe logistique en forme de S, uniquement, bien sûr, lorsque l'innovation se diffuse, ce qui, on l'a vu, n'est pas toujours le cas. Cette courbe (dite « épidémiologique » parce qu'elle a la forme statistique de la diffusion d'une épidémie) résulte du rapport entre la durée de l'innovation (en abscisse) et le nombre d'utilisateurs de l'innovation (en ordonnée) » (Alter, 2000 : 16-17).

⁴⁶⁷ Cemt, le Conseil européen des ministres des transports, créé en 1984, est une instance internationale regroupant dix neuf pays dont les travaux donnent lieu à des recommandations au Conseil des ministres européens. En 1989, sa cellule de réflexion sur le transport des personnes à mobilité réduite s'est penchée sur l'accessibilité des bus publics et, à l'issue d'un vaste tour d'horizon, a produit publiquement ses premières conclusions et suggestions.

⁴⁶⁸ TP, n°868, janvier 1990

⁴⁶⁹ Deux rapports sont publiés en 1990 et vantent les avantages des transports accessibles.

ECMT/CEMT, 1990 – *Transport for All* (Norwegian Guide to Providing Transport for People with Mobility Handicaps) – en anglais seulement.

ECMT/CEMT, 1990 – OXLEY P. R.- *Les avantages des transports accessibles*. Rapport de séminaires, Paris, OCDE.

⁴⁷⁰ Berne, 1^{er} et 2 mai 1991

pour les handicapés mais bien d'un progrès nouveau très important. » (TP, n°883, mai 1991)

Puis en juin de la même année, lors du *Congrès de l'Uitp et City transport* à Stockholm, tous les constructeurs, proposent des véhicules à planchers surbaissés tant pour les bus que pour les tramways et les métros⁴⁷¹, à l'exception de Rvi⁴⁷². En Allemagne, les bus à plancher surbaissé représentent 70% du marché dès 1991.

« Stockholm : le surbaissé en vedette. A Budapest, il y a deux ans (1989) apparaissait un nouveau concept sur quelques stands de constructeurs d'autobus et de tramway : le plancher surbaissé. Fantaisie de technicien ou pas en avant décisif vers l'accessibilité totale des moyens de transport ? A l'époque personne n'était capable de répondre à la question. Les constructeurs s'intéressaient d'ailleurs plus aux problèmes de pollution. Sept cent trente jours plus tard, les filtres à particules semblent définitivement condamnés alors que le plancher surbaissé a conquis quasiment tous les constructeurs d'autobus et de tramways. » (TP, n°885, juillet-août 1991)

Un mois plus tard, un rapport de l'Uitp de septembre 1991⁴⁷³ valide l'invention.

« Il existe une attente d'une partie non négligeable de la clientèle [...] Ce véhicule constitue une amélioration incontestable pour tous les voyageurs et notamment pour les personnes en fauteuil roulant ou poussant des landaus. Il est donc nécessaire que les exploitants prennent en compte ces éléments et s'orientent sans état d'âme vers une politique visant à pouvoir transporter toutes les personnes. » (TP, n°886, septembre 1991)

⁴⁷¹ Concernant les métros, le Val de Lille en 1983 est le pionnier de l'accessibilité intégrale : le plancher de l'ensemble des rames est à la même hauteur que les quais, supprimant toute lacune horizontale. En 1987, Grenoble est la première ville à mettre en service un tramway à plancher surbaissé partiel deuxième génération du Tramway Français standard [Si on se réfère au rapport de Laetitia Menetrieux, le constructeur Alsthom et les autorités locales ont joué un rôle prépondérant dans le choix de cette invention en 1987. Menetrieux L, 2005, *La mise en accessibilité du tramway aux personnes à mobilité réduite : depuis Grenoble, quelles évolutions ? Quels acteurs ?* ENTPE, Inrets Lescot, Juin 2005]. En 1990, Brême met en service le premier tramway surbaissé intégral au monde après avoir aussi été la première ville à recourir aux autobus à plancher surbaissé en 1987 (*La Vie du rail*, 5 avril 1990). En France, c'est Strasbourg qui est la première ville à s'en doter en 1994, elle avait précisé cet élément dans le cahier des charges.

⁴⁷² Se référer en annexe pour avoir une vue globale du marché des autobus à plancher surbaissé en juin 1991 lors du Congrès de l'Uitp et City Transport à Stockholm.

⁴⁷³ Uitp, 1991, *Rapport de synthèse sur la définition des autobus à plancher surbaissé*, septembre 1991. (Rapport réalisé par Winfried Schneider, responsable technique du réseau de Berlin et André Brechbühl, responsable technique du réseau de Zurich)

Ainsi, en moins de cinq ans, l'invention est devenue une innovation en Allemagne et dans les instances internationales. Les caractéristiques de l'entreprise Néoplan ont permis l'invention, la force de la maîtrise d'ouvrage – Vdv – a transformé l'essai en l'imposant à tous les constructeurs et l'Uitp l'a reconnu. Ces différents acteurs ont en commun d'avoir cru au bus à plancher surbaissé alors même que l'invention n'était pas stabilisée, la croyance étant l'une des dimensions du succès des innovations (Alter, 2000 : 39).

8. 12 LA CONFIANCE ET LA CROYANCE POUR CONTRER LES INCERTITUDES TECHNIQUES

Les acteurs allemands et l'Uitp adhèrent à cette invention et aucune voix officielle ne s'y oppose alors même qu'il subsiste des questions non résolues et des compromis techniques. Les bus à plancher surbaissé ont quelques arguments pour eux mais aussi de grandes faiblesses, d'autant plus qu'il n'y a pas de démonstration que les problèmes de déplacement des personnes en fauteuil roulant soient résolus. L'innovation représente une incertitude pour le corps social, les croyances viennent alors palier l'absence de preuve et donner de la force à l'invention.

En effet, ce sont les croyances concernant l'efficacité et l'efficience qui amènent à investir dans des perspectives d'innovation et non le calcul rationnel (Alter, 2000 : 33). Les croyances prennent la place du «*déficit d'information*» ou des incertitudes qui subsistent. La «*croyance*» dans l'invention permet une gestation en douceur ou plutôt les «*croyances*» que V. Pareto⁴⁷⁴ sépare en deux groupes : les croyances positives et les croyances normatives qui peuvent tout à fait cohabiter. Les premières sont des représentations non immédiatement vérifiables : «*Je réalise des investissements immatériels parce que je crois qu'ils sont bénéfiques à mon entreprise, mais je ne dispose pas de moyens de prouver cette relation*». Alors que

⁴⁷⁴ Pareto V, 1916/1968, «*Traité de sociologie générale*», in *Œuvres Complètes*, Genève, Droz (cité par N. Alter).

les secondes découlent des normes ou des coutumes : « *j'investis dans l'immatériel parce que mes homologues font de même, parce que ça se fait* ». N. Alter explique qu'il n'y a pas d'action novatrice sans croyance qui « *représentent un code commun permettant aux individus et aux groupes de s'engager dans les processus de diffusion de l'innovation, bien plus que ne le font les analyses rationnelles.* » (Alter, 2000 : 39).

En 1991, les incertitudes sont encore nombreuses autour des bus à plancher surbaissé, comme le reflète un article intitulé « *Les autobus à plancher surbaissé : mode ou progrès décisif ?* »⁴⁷⁵ et comme le remarque l'Uitp dans son rapport⁴⁷⁶. Cette instance évoque longuement les choix techniques et les accords auxquels ils ont conduits.

« *Il apparaît que les véhicules dérivés des bus actuels ont nécessité des compromis et qu'il faut donc travailler dès aujourd'hui sur une seconde génération de ces bus* » (TP, n°886, septembre 1991)

Le rapport de l'Uitp pointe un certain nombre de problèmes techniques résolus « *à coup de compromis* »⁴⁷⁷. Chaque choix entraîne des effets positifs et négatifs. Ainsi le plancher surbaissé lui-même, s'il facilite les montées et les descentes conduit à supprimer des sièges et à en percher d'autres sur des trottoirs intérieurs, ce qui ne va pas dans le sens d'un confort accru pour les voyageurs. De plus, il subsiste une pente dans le bus qui peut gêner le déplacement intérieur. La fonction « *abaissement* »⁴⁷⁸ couplée au plancher surbaissé semble également intéressante mais deux systèmes sont possibles entraînant chacun une contrainte importante. Le premier système est automatique et systématique, il présente l'avantage d'être disponible à chaque fois sans intervention humaine mais, il consomme beaucoup d'air comprimé et d'énergie. Le second système est manuel. Il est laissé à l'appréciation du conducteur qui décide ou non de l'utiliser. Mais ce pouvoir discrétionnaire peut être mal perçu des usagers.

⁴⁷⁵ TP, n°883, mai 1991

⁴⁷⁶ Uitp, 1991, *Rapport de synthèse sur la définition des autobus à plancher surbaissé*, septembre 1991.

⁴⁷⁷ TP, n°886, septembre 1991

⁴⁷⁸ Cette fonction permet au bus de se rapprocher à l'horizontal du sol de quelques centimètres supplémentaires.

De plus, la question de la sécurité de la personne en fauteuil roulant ne peut être réglée par un ancrage au sol, à l'image de ce qui se pratique en transport spécialisé puisque ces systèmes nécessitent une intervention extérieure que le conducteur ne pourra assumer du fait des contraintes horaires. Il est alors préconisé d'installer un aménagement permettant de caler le fauteuil dos à la route. Même le choix de la porte où installer la rampe est sujet à discussion. La solution la plus pratique consiste à l'implanter au niveau de la porte médiane, face à l'emplacement disponible au milieu du véhicule. Ainsi, la personne en fauteuil roulant n'a pas de déplacement à réaliser dans l'espace contraint du bus. Mais elle est à contre sens du flux de voyageurs descendant lorsqu'elle souhaite monter dans le bus. Du point de vue de la maintenance, avec le système du plancher surbaissé, les postes de travail doivent être revus car les organes mécaniques ne sont plus accessibles que par l'extérieur, ce qui entraîne des coûts supplémentaires dans les centres bus.

Même du côté de la clientèle, le tableau n'est pas parfait. Si les personnes ayant des difficultés se rendent compte de la différence avec les bus précédents et apprécient le changement, ce n'est pas le cas des personnes n'ayant aucun souci (sans bagage, sans enfant, sans handicap...) qui ne s'aperçoivent de rien, faisant alors perdre de la valeur au plancher surbaissé comme argument de promotion des transports en commun. Le rapport aborde aussi un risque plus global de dévalorisation des améliorations apportées par le bus si les aménagements de l'environnement urbain ne suivent pas.

« Si le transport peut servir de fer de lance à cette tendance [à la mise en accessibilité], il ne doit pas rester trop longtemps seul à la faire sous peine de discréditer ses efforts. » (TP, n°886, septembre 1991)

Le réseau urbain s'équipant de bus à plancher surbaissé contribue à faciliter les déplacements et crée un espoir qui s'applique aussi à l'espace urbain.

« Cette accessibilité [...] doit s'entendre dans un contexte urbanistique favorable, à savoir des arrêts aménagés, des zones de stationnement des bus respectés ou mieux encore, une avancée de trottoir devant l'arrêt permettant au bus de s'arrêter systématiquement au bord. Bref, il s'agit d'avoir une ville accessible [...] » (TP, n°886, septembre 1991)

Mais ce dernier n'est pas assujéti aux mêmes règles de renouvellement qu'un parc de bus, l'ensemble de l'espace ne peut être modifié rapidement et toute amélioration

augmente le différentiel entre les lieux accessibles et les autres. Ce problème peut être rapproché de celui soulevé par B. Latour pour Aramis, un projet de transport, à propos duquel il écrit «*Ou bien Aramis se transforme pour tenir son environnement, et il gagne en existence, ou bien son environnement lui échappe, il ne l'encaisse plus, il ne le réabsorbe plus, et il perdra en existence.* » (Latour, 1993 : 173).

En conclusion, la présence de cinq des six dimensions avancées par N. Alter (Alter, 2000 : 39) pour mettre en évidence la trajectoire de l'innovation permettent d'affirmer que le processus est bouclé en Allemagne.

a) l'invention de Néoplan aurait pu ne pas rencontrer de succès, b) il y a bien des séquences d'appropriation de l'invention par le corps social (même si elles sont rapides), c) l'activité d'innovation n'était pas prévisible, d) la rationalité économique n'explique pas l'action novatrice et e) l'action novatrice s'appuie sur des croyances. Seule la dimension de l'opposition à l'ordre établi qui suppose une rupture ne semble pas apparaître en Allemagne. Nous avons donc un processus d'innovation qui se déploie sur cinq ans, avec à l'origine un constructeur Néoplan qui répond à la figure du « marginal » et une maîtrise d'ouvrage forte qui transcrit cette invention dans les prescriptions à destination de l'ensemble des constructeurs allemands.

8. 2 LA BATAILLE DE L'APF ET LE GIHP POUR L'ORIENTATION DE LA POLITIQUE

Dés 1989, l'Apf et le Gihp ont connaissance de l'invention étrangère⁴⁷⁹, l'adoptent et se battent pour la diffuser. La tenue du colloque de Dunkerque intitulé «*Transporter sans exclure*», les 30 novembre et 1^{er} décembre 1989, à peine deux mois après la tenue du Salon de Francfort est particulièrement illustratif des combats qu'ils mènent.

En septembre 1988, Michel Delebarre, ministre des Transports, charge l'Apf et le Gihp d'organiser un colloque en collaboration avec M Gilibert, secrétaire d'Etat aux personnes handicapées. Au départ, le colloque devait se tenir à Lille, concerner «*les transports adaptés par minibus*»⁴⁸⁰ et permettre au gouvernement et à Rvi de promouvoir les options d'accessibilité du R312⁴⁸¹ et du GX107⁴⁸². Mais les membres du service accessibilité de l'Apf et Philippe Saint-Martin du Gihp souhaitent pour leur part un colloque sur l'accessibilité des transports en commun dans le but de décloisonner le transport des personnes handicapées. Ils font du transport un enjeu plus large que la simple question du déplacement en abordant la question du «comment» : transport spécifique et/ou accessible. Ils parlent d'exclusion et d'intégration. C'est alors une véritable épreuve de force entre les acteurs du monde des transports et ceux du monde associatif qui défendent une autre conception de l'accessibilité.

⁴⁷⁹ Les deux associations suivent l'actualité des transports publics comme le prouve l'article de Plain-Pied. « Transport, des bus de grande classe ». Il s'agit de la reprise intégrale d'un article paru en 1988 dans la revue « Paraplegiker » de décembre 1988. L'article présente les Néoplan qui circulent sur les lignes de Bremen en Allemagne. Plain-pied, Mars 1989, n°18

⁴⁸⁰ PP, septembre 1988, n°16

⁴⁸¹ Rvi expose un bus R312 équipé d'une plateforme élévatrice sur l'arrière du véhicule munie de rebords assurant le guidage du fauteuil roulant. Cette plateforme élévatrice avait reçu un avis négatif des acteurs de l'accessibilité et l'Apf avait exprimé son opposition quelques mois auparavant.

⁴⁸² Heuliez a implanté dans la porte médiane du Gx 107 un escalier escamotable se transformant à la demande en plate-forme élévatrice.

8. 21 DES SOLUTIONS EN CONCURRENCE

Une bataille s'engage durant les préparatifs du colloque. Les associations obtiennent la présence d'un bus Mercedes à plancher surbaissé en menaçant de se retirer si le gouvernement la refuse. Farida Falleck du service accessibilité de l'Apf rappelle le but des deux associations :

« Pour les organisateurs, il s'agissait de faire le point sur l'accessibilité des transports : mieux faire connaître les expériences françaises et européennes, faciliter la continuité des déplacements des personnes handicapées d'un pays à l'autre, obtenir l'harmonisation des normes et des réglementations à l'échelle européenne, coordonner les initiatives et échanger l'information technique, permettre l'expression du vécu des usagers. » (FF, mars 1990, n°465)

Le Gihp met l'accent sur les échanges auxquels donne lieu ce colloque :

« Provoquer la concertation pour une meilleure accessibilité des transports aux personnes à mobilité réduite est l'objectif premier de ce colloque international.... » (Plain-pied, Juin 1989, n°19 et plain-pied septembre 1989 n°20)

A l'occasion de ce colloque les différences entre les deux types d'accessibilité des bus apparaissent en plein jour : d'un côté une accessibilité pour tous des bus étrangers à plancher surbaissé et de l'autre, une accessibilité spécifique des bus français. L'orientation même de la politique se joue ici, elle passe par un débat sur la pertinence de l'emploi de telle ou telle recette éprouvée et non par une confrontation directe entre visions du monde opposées (Jobert, 1995 :17). Ce débat sur les recettes fait partie intégrante des opérations intellectuelles plus modestes et moins visibles que des confrontations idéologiques mais tout aussi importantes qui orientent en pratique l'action publique. Ces débats débouchent sur la production de normes : les recettes apparaissent alors comme autant de normes (Jobert, 1995 : 18). En effet, comme le relève B Jobert à propos de la notion de paradigme suggérée par TS. Kuhn, les solutions concrètes, réemployées comme modèle ou comme exemple, peuvent remplacer les règles explicites en tant que base de solutions pour les énigmes qui subsistent dans la science normale (Jobert, 1995 : 17).

8. 22 UN PREMIER ECHANGE PUBLIC ET UNE DOUBLE EPREUVE

Ce colloque constitue le premier échange public de grande dimension sur les modalités de l'accessibilité des transports⁴⁸³ et laisse un souvenir vivace aux personnes présentes. De nombreux interlocuteurs y ont fait référence par eux-mêmes, que ce soit des militants associatifs ou des professionnels du monde du transport. Ils en parlent comme d'un fait les ayant marqué⁴⁸⁴. D'une certaine façon, il a dessiné un espace de positions durables, que les acteurs ont continué à endosser par la suite.

La présence du Président de la République, M. Mitterrand et de son ministre, M. Gilibert apporte une caution politique supplémentaire. Les deux associations profitent de l'événement comme tribune. Elles sont aidées par le fait que le colloque est placé sous la Présidence de François Mitterrand et est couplé à la Conférence Européenne des Ministres des Transports organisée la veille du colloque, dans la même ville sur le thème des transports publics par autobus des personnes à mobilité réduite. L'événement porte ses fruits comme le prouvent la fréquentation du colloque⁴⁸⁵ et la couverture médiatique⁴⁸⁶.

⁴⁸³ Quelques mois auparavant, lors de la première présentation « confidentielle » de l'élévateur aux membres du Colitrah, il y avait déjà eu un premier échange qui avait marqué l'entrée en scène de l'Apf dans le monde des transports mais il n'avait pas la même ampleur. Cf. chapitre 5.

⁴⁸⁴ Voici par exemple, un des nombreux extraits d'entretien illustrant le souvenir marquant du Colloque de Dunkerque : « *Je me rappelle avoir assisté à un congrès à Dunkerque, il y avait le Président Mitterrand qui est venu clôturer. Il y avait Gilibert, secrétaire d'Etat handicapé. C'était un moment où il y a eu une prise de conscience au niveau de l'Etat, des institutionnels et des entreprises publiques.* » (entretien du 11 mars 2004, cadre dirigeant Ratp)

⁴⁸⁵ La manifestation rassemble un millier de personnes, en grande partie issues du monde du handicap. Le Gihp, par l'intermédiaire de son journal Plain-pied, avait fait la publicité pour ce colloque à deux reprises au cours de l'année 1989 (PP, juin 1989, n°19 et PP, septembre 1989, n°20). Mais sont également présents des élus locaux et nationaux, des administrations, des organisateurs de transport et des transporteurs français et étrangers, dont un certain nombre d'agents Ratp. Plus de 25 pays sont représentés.

⁴⁸⁶ En 1989, le magazine *Transport Public* y consacre deux articles. Le premier rappelle que les caractéristiques du R312 sont issues des spécifications mises au point par l'Utp et que celles-ci marquent « *un progrès par rapport aux anciens matériels : plancher bas (2 marches) et plat sur toute la longueur, 3 portes doubles de 1,20m, une plate forme face à chaque accès, plusieurs boutons de demande d'appel* » (TP, n°868, janvier 1990). Mais, le second article relate la conclusion adoptée par l'Ecmt durant la conférence qui a précédé ce colloque.

En 1990, *Transport public* revient deux fois sur l'événement à travers un gros dossier « Transporter sans exclure » dans son numéro de janvier 1990 et un dossier complémentaire dans le numéro suivant.

Au cours de ce colloque s'est jouée une double épreuve qui tourne à l'avantage des associations. La première est d'ordre technique. Tant dans la demande du ministère des Transports que dans les prises de positions du constructeur et des exploitants qui défendaient le R312, les représentants du monde du transport ont été perçus comme « non professionnels » par les militants associatifs. Ce colloque, parce qu'il constituait aussi un affrontement technique, tourne à l'avantage des deux associations qui jouent la carte de la concurrence et des avancées technologiques. Il confirme à l'Apf et au Gihp que les acteurs français du monde du transport n'ont pas une parfaite maîtrise des enjeux de l'accessibilité et les conforte dans l'idée qu'il est possible de les prendre en défaut dans le registre même qui est le leur.

Les deux associations réussissent la seconde épreuve, elles arrivent à exposer, à valoriser et à imposer les solutions qu'elles souhaitent à côté des solutions nationales. Cette comparaison tourne à la faveur des solutions d'accessibilité intégrée qui apparaissent bien plus novatrices que l'accessibilité du bus R312. Les techniciens qui défendaient le R312 sortent « décrédibilisés » alors que les deux associations prouvent leurs capacités techniques et leur connaissance du dossier. Les conclusions de la Cemt qui se tenait dans le même temps, viennent confirmer et valider l'orientation défendue par les associations :

« Par ailleurs, si la solution du bus à plancher surbaissé a été plébiscitée, les ministres européens des transports invitent instamment les constructeurs à innover, mieux à devancer la législation afin d'imaginer une meilleure accessibilité des bus classiques » (CEMT cité dans Plain-pied, n°21, hiver 89-90)

L'ensemble touche à la représentativité de l'association dans le secteur des transports.

En conclusion, les associations ont su utiliser de manière opportune et militante le colloque de Dunkerque afin d'étendre leur champ d'action. Elles en ont tiré une légitimité et leur identité s'est diversifiée à trois titres : elles sortent du secteur médico-social pour s'inscrire également dans celui des transports, elles gagnent un statut d'expert en accessibilité (elles étaient déjà expertes en handicap), elles deviennent un acteur avec qui il faut composer. Les militants associatifs changent d'image, classés au début dans la catégorie « sociale » ou « charitable », ils

apparaissent de plus en plus comme des professionnels de l'accessibilité grâce à leur expertise.

Le colloque a plutôt servi rétrospectivement à l'Apf et au Gihp qu'aux constructeurs allemands. Elles «*font leur temps*» suivant une expression de B. Latour à propos des hygiénistes et de Pasteur (Latour, 1984 : 57-59). Les militants de l'accessibilité se «*rendent*» modernes en soutenant une invention et «*font passer*» ceux qui n'y adhèrent pas car une invention représente la modernité et est toujours connotée positivement (Alter). Les militants considèrent très tôt que les bus à plancher surbaissé sont l'avenir de l'accessibilité, que l'invention est complète, achevée et définitive, «*qu'il n'y a plus qu'à*» mettre en œuvre. Pourtant, Rvi et les réseaux refusent l'invention, le premier continue à fabriquer des bus R312 et les seconds à en acheter.

8. 3 LES BASES DE LA RESISTANCE A L'INNOVATION EN FRANCE

A technique comparable, le processus d'innovation n'est pas le même en France et en Allemagne. La règle voulant que l'innovation butte toujours contre l'ordre établi (Alter, 2000, 39) se vérifie en France. En effet, les acteurs du secteur des transports en France refusent les apports potentiels de l'invention et bloquent ainsi le processus d'innovation. Cette position s'explique par le système social en place au début des années 1990. Celui-ci est construit sur des habitudes trans-nationales des marchés de production qui conduisent à privilégier le ou les producteurs nationaux (8.31) et subit les effets de la «dépendance de sentier» auquel est soumis le producteur national qui se trouve dans l'obligation de rentabiliser la production des R312 (8. 32). En effet, *«les décisions prises au début d'une politique canalisent les développements ultérieurs dans une certaine direction. Les réformes sont toujours limitées et s'inscrivent dans les logiques établies»* (Palier et al., 1999 : 399). Nous illustrerons ces deux facteurs au travers des débats du Conseil d'administration de la Ratp (8.33).

8. 31 LES HABITUDES TRANS-NATIONALES DES MARCHES DE PRODUCTION

Le patriotisme économique est une habitude ancrée dans le secteur des transports, il conduit les réseaux français à privilégier le constructeur national en dépit du potentiel présenté par l'innovation. Or cette pratique dépasse largement le cadre des frontières et du secteur des transports même après l'ouverture des marchés en 1993.

La transgression à cette habitude revêt donc un aspect particulièrement violent qui explique la faible pénétration des bus étrangers à plancher surbaissé en France.

○ La priorité à l'emploi français

Lorsque les militants souhaitent promouvoir les bus étrangers, ils se heurtent aux partisans de la défense de l'emploi français qui mettent en avant le fort taux de chômage⁴⁸⁷. Au début des années 90, Rvi convie les membres participant au Colitrah à visiter les usines construisant les R312 et insiste sur le nombre de salariés qui travaillent sur ce bus. Claude Bon directeur de la division Cars et bus de Rvi déclare ainsi dans le journal *Transport public* :

*« Je trouve normal que les marchés publics aillent vers les constructeurs nationaux quand il y en a comme en Allemagne, en Italie, en Belgique »*⁴⁸⁸.

Ces préoccupations guident par exemple la politique d'achat des bus à Poitiers comme le rappelle une des responsables transport.

*« Il faut dire qu'à Poitiers aussi on a été très Renault Heuliez car on a refusé Van Hool par exemple mais volontairement, j'avoue que là-dessus j'y ai participé pour deux raisons. [...] Van Hool présentait surtout dans les années 90, un véhicule qui valait 1/5 de moins que Renault, c'est à dire que quand on achetait 4 Renault on en avait 5 chez Van Hool. On a quand même refusé, j'avais bien regardé l'affaire et ce n'était pas la question des rampes, la première c'est qu'on était quand même en crise économique, **on défendait l'emploi**. »* (Entretien du 3 novembre 2003, ancienne élue ville de Poitiers et Cap⁴⁸⁹ en charge des questions du transport)

Certains y ont vu une preuve du retard français qui continue à jouer la carte du protectionnisme mais à la décharge de ces réseaux, il s'agit d'une pratique répandue dans tous les pays.

⁴⁸⁷ Le taux de chômage ne cesse de monter entre 1990 et 1996 : de 9% en 1990 à 12,4% en 1996 (chiffre Insee pour la France Métropolitaine).

⁴⁸⁸ Claude Bon, 1987, « Une image renforcée », in *Transport public*, sept. 1987 : 10

⁴⁸⁹ Cap : Communauté Agglomération de Poitiers (remplace le District, le précédent rassemblement de communes)

○ Un patriotisme économique très répandu

Le patriotisme économique est particulièrement vivace dans le secteur des transports mais également de nombreux autres secteurs.

Le protectionnisme des marchés de production dans le secteur des transports n'est pas l'apanage d'une pratiques franco-française comme le relève une étude de la Cee de 1995⁴⁹⁰ à l'occasion du rachat de Kässbohrer par Mercedes. Les marchés des différents pays de l'Europe de l'Ouest présentent toute une série de caractéristiques qui portent à considérer qu'ils sont encore délimités sur une base nationale⁴⁹¹ et conduit les auteurs à parler de « *marché géographique de référence* ».

Le marché des autobus/autocars en Allemagne est marqué par la présence d'offres nationaux puissants (Mercedes-Benz, Kässbohrer, MAN, Neoplan) qui totalisent 95% du marché en 1993. En 1995, la part des véhicules importés en Allemagne au cours des dernières années a augmenté mais se situe encore à un niveau absolu faible. Plusieurs raisons sont avancées. D'une part, il existe des considérations économiques et techniques : la structure concurrentielle du marché garantissait aux demandeurs allemands dans le passé un bon rapport qualité - prix qui satisfaisait leurs besoins. Pour autant, rien ne permet de penser que les moteurs étrangers sont de qualité inférieure, si l'on en juge par le succès des constructeurs de camions étrangers (Volvo, Scania) en Allemagne. La préférence pour les moteurs allemands est souvent motivée par « *des considérations personnelles et des facteurs tels que la confiance et l'expérience* »⁴⁹². En effet, aux considérations économiques et techniques, s'ajoute l'existence de barrières immatérielles au nombre de deux qui délimitent le marché du point de vue géographique. Il s'agit des relations étroites entre clients et fournisseurs et de la fidélité à la marque qui ont entravé l'entrée d'offres étrangers. Les relations poussées entre clients et fournisseurs revêtent une importance particulière pour les

⁴⁹⁰ Document 395D0354 ; 95/354/CE: Décision de la Commission, du 14 février 1995, relative à une procédure d'application du règlement (CEE) n° 4064/89 du Conseil (Affaire n° IV/M.477 - Mercedes-Benz/Kässbohrer) *Journal officiel* n° L 211 du 06/09/1995 p. 0001 – 0029

⁴⁹¹ Ainsi, pour les plus grands d'entre eux, des parts de marché avoisinant, voire dépassant 50 % ne sont pas inhabituelles : c'est ainsi qu'en 1993, Renault détient 66 % du marché en France, Iveco 54 % en Italie et 47% en Espagne, Leyland (Volvo) 47 % au Royaume-Uni et Volvo 48 % du marché des pays scandinaves. L'Allemagne, qui compte quatre offres avec des parts de marché se situant entre 14 et 35 %, est actuellement le seul pays à présenter une structure d'offre relativement équilibrée.

⁴⁹² Op. cit. Document 395D0354

acheteurs privés qui sont pour la plupart des petites et moyennes entreprises. Pour les clients publics, les relations personnelles jouent un moins grand rôle. Les acheteurs n'étaient pas particulièrement portés à changer leurs préférences pour des constructeurs et des composants allemands et à renoncer à des relations clients-fournisseurs de plus en plus étroites.

Ces caractéristiques « pro-nationales » se trouvent également dans d'autres secteurs de l'économie, elles se traduisent par de fréquentes levées de boucliers des hommes politiques face à des ambitions extérieures. En août 2005, le journal *Libération* consacrait un article au « *patriotisme économique* » dont le titre est explicite : « *Du chauvinisme appliqué au capitalisme. Les grandes puissances manœuvrent pour garder leurs champions industriels dans le giron national, parfois au mépris des lois du marché* »⁴⁹³. Les quatre signataires de l'article⁴⁹⁴ citent plusieurs exemples pour illustrer leurs propos⁴⁹⁵ et expliquent qu'en parallèle de ces pratiques protectionnistes, chaque Etat espère le développement à l'étranger de ses propres entreprises. Ce qui fait dire à Patrick Ricard, le Président directeur général du groupe Marseillais Pernod Ricard

« On ne peut pas se réjouir lorsque Pernod Ricard rachète un groupe britannique, tout en disant qu'une société étrangère n'a pas le droit de racheter un groupe français. »⁴⁹⁶

Nous pouvons ajouter l'exemple de la Ratp qui, face au projet de libéralisation des services publics⁴⁹⁷, négocie pour protéger son marché en Ile-de-France sous couvert « *de réseaux multimodaux intégrés et des intérêts des voyageurs* » tout en répondant à des appels d'offre sur d'autres réseaux.

⁴⁹³ *Libération*, jeudi 4 août 2005

⁴⁹⁴ Philippe Grangereau, Pierre Haski, Odile Benyahia-Kouider et Eric Jozsef.

⁴⁹⁵ « Un congrès américain en armes derrière le pétrolier Unoca », « Le forcing politique américain a eu raison des ambitions chinoises », « la levée des boucliers français pour protéger Danone d'un hypothétique agresseur », « un gouverneur de la banque centrale italienne sur la sellette pour avoir ourdi un plan afin de faire échouer l'Opa d'une banque batave », « la ville Etat de Hambourg prenant des participations de Nivéa pour contrer le lessivier américain Procter et Gamble », « Gerhard Schröder appelant au patriotisme pour préserver des emplois en Allemagne ... »

⁴⁹⁶ *Libération*, jeudi 4 août 2005

⁴⁹⁷ Au plan européen, il s'agit d'un projet de règlement sur les obligations de service public dans les transports publics terrestres qui vise à clarifier les questions du financement, de concurrence et d'attribution de droits exclusifs d'exploitation. Elaboré en 1999 par la Commission Européenne, amendé par le Parlement européen, modifié par la Commission, transmis en février 2002 au Conseil des Ministres et toujours en discussion.

○ Une transgression trop forte pour une généralisation

La transgression des habitudes est l'une des six dimensions du processus d'innovation. Celui-ci « *suppose toujours de prendre le risque de transgresser les règles sociales, que celles-ci participent du registre de la gestion ou des coutumes professionnelles.* » (Alter, 2000 : 3). Les bus à plancher surbaissé ne s'inscrivent pas dans la continuité de l'univers traditionnel de la production. En 1992, trois villes, bientôt suivies par quelques autres, se tournent vers des constructeurs étrangers mais minimisent leur acte.

Elles enfreignent plusieurs règles implicites : l'attachement au constructeur national, la confiance dans ses produits, la défense de l'emploi français. Elles jouent la carte de la concurrence avant l'heure puisque les règles obligeant à réaliser des appels d'offre ne sont pas encore effectives. Mais elles tentent également de réduire la portée de leur déviance. En 1992, deux des trois réseaux (Rouen et Caen) optent pour des bus étrangers de la marque Kässbohrer⁴⁹⁸ produits en France (les pièces sont fabriquées en Allemagne puis assemblées à Lagny en France).

« *C'est d'ailleurs cette dernière particularité [Setra fabriqués en France], en plus des qualités techniques de ces autobus, qui a semble-t-il emporté la décision. Les constructeurs français, Renault Vi en tête, ne prévoyant pas la mise sur le marché d'autobus [à plancher surbaissé] que d'ici deux ans.* » (TP n°887 octobre 1991)

L'Etang de Berre a fait un choix médian, certains des véhicules sont des Mercedes 405N mais ces achats étrangers sont contrebalancés par des midibus⁴⁹⁹ Heuliez Gx77 et Gx 117.

L'intensité des conflits est révélatrice de l'importance des ruptures et du changement qui en découle. Ici, la transgression revêt un caractère particulier qui peut être perçu comme une trahison, une désertion car elle relève de l'aspect affectif lié au patriotisme. En effet, celui-ci est défini comme « *l'amour de la patrie* », *la nation à laquelle on appartient ou à laquelle on a le sentiment d'appartenir* »⁵⁰⁰. La transgression est donc bien trop violente pour être généralisée d'où le peu de

⁴⁹⁸ Cinq Setra S 300 NC (Kässbohrer) chacune.

⁴⁹⁹ Un Midibus est un bus de format intermédiaire entre un mini bus et un bus standard, soit 6-7 mètres.

⁵⁰⁰ Robert P., *Le nouveau petit Robert*, 1996, Nouvelle édition du Petit Robert, Paris, juin 1996.

précurseurs en matière de bus à plancher surbaissé. L'obligation d'ouverture des marchés publics qui se profile joue alors un rôle important en donnant une légitimité à cette transgression, en l'encadrant légalement. Pourtant comme le souligne N. Alter, les innovateurs ne sont pas en opposition avec le système mais dans une position critique assurant sa transformation. La transgression des règles ne représente pas une fin en soi mais le moyen de réalisation d'un projet (Alter, 2000 : 20). *« L'objectif du franc tireur est donc bien celui de l'intégration de son œuvre dans les conventions et l'adaptation de celle-ci à son œuvre »* (Alter, 2000 : 21). Les innovateurs, les entrepreneurs sont les personnages clés du processus qui se confrontent à des partenaires routiniers. Un second facteur joue un rôle décisif dans la résistance à l'innovation : la dépendance de sentier.

8. 32 DES CHOIX ANTERIEURS QUI ENGAGENT L'AVENIR : « PATH DEPENDENCY »

Rvi se trouve engagé par une politique précédente qu'il ne peut qu'infléchir à la marge : la rentabilisation des R312. Il s'agit du phénomène de *path dependency*⁵⁰¹ ou *dépendance de sentier* qui explique en partie la persistance de certaines orientations économiques ou politiques. Pour Douglas North⁵⁰², *« ce phénomène de « dépendance de sentier » tient moins aux technologies elles-mêmes qu'au comportement des individus au sein des institutions. Ces analyses expliquent pourquoi les institutions sont stables, résistent au changement. Changer signifierait perdre l'amortissement et*

⁵⁰¹ « La notion de path dépendance vient de l'économie. Certains économistes partent du constat que même si l'on connaît une solution plus efficace que la solution actuellement retenue par une firme (en matière de technologie, de nouveau produit ou de localisation par exemple), cette solution plus efficace n'est pas forcément adoptée. Toutes les firmes d'un même secteur de production, toutes les économies ne convergent pas. L'analyse du maintien du clavier de machine à écrire ou d'ordinateurs « azerty », malgré l'élaboration d'un clavier mieux adapté aux besoins, a permis de détailler les processus à l'origine de la path dependence » (Palier et al., 1999 : 400-401)

⁵⁰² North D., 1990, *Institutions, institutional change and economic performance*. Cambridge, Cambridge University press.

les rendements croissants des investissements de départ, et devoir investir à nouveau ; il faudrait reprendre les processus d'apprentissage ; ce serait risquer de ne plus être coordonné avec les autres institutions ; il faudrait enfin changer d'anticipation, être capable de prévoir les nouveaux comportements adaptés » (Palier et al., 1999 : 401). Selon P. Pierson⁵⁰³, quatre mécanismes renforcent ce processus de dépendance de sentier : des coûts d'investissement ou d'installation importants, des effets d'apprentissage⁵⁰⁴, des effets de coordination⁵⁰⁵ et enfin des comportements d'adaptation par anticipation qui conduisent à choisir de garder la même option.

Cette décision de poursuivre le plus longtemps possible la production des R312 est renforcée par un système d'alliances de qualité basé sur la fidélité à Rvi et limitant la confrontation à la concurrence

○ Rvi et ses partenaires assument le choix du R312

En France, le marché est donc orienté par le constructeur national⁵⁰⁶ qui est en position de monopole sur le marché des bus urbains. Rvi ne peut se lancer dans un nouvel autobus qui diminuerait le marché des R312. Pour reprendre l'expression de B. Latour : Rvi a joué la carte du R312 et veut que les autres fassent de même. Rvi va tout faire pour rendre le jeu des autres réseaux systématique, *« c'est à dire les forcer à jouer selon ce qu'[il] a déjà joué »* (Latour, 1984 : 222). Rvi compte sur la Ratp

⁵⁰³ Pierson P., 1997, « Increasing returns, Path dependence and the study of politics », *Jean Monnet Chair Paper* n°44, Florence, Institut universitaire européen, centre Robert-Schuman. Cité par B. Palier et al., 1999 : 400-401.

⁵⁰⁴ Le savoir et les savoir-faire acquis dans des processus de production complexes conduisent aussi à des rendements croissants si l'on garde la même solution pendant longtemps. Avec la répétition les individus apprennent à utiliser les mêmes produits plus efficacement, et leur expérience va plutôt les inciter à introduire des innovations dans le même produit plutôt qu'à en changer.

⁵⁰⁵ Certains bénéficient d'une technologie si d'autres adoptent les mêmes options. Une technologie devient d'autant plus attractive que plus de personnes l'adoptent, ce qui attire toujours plus d'utilisateurs, et renforce encore l'avantage existant.

⁵⁰⁶ En 1990, Renault et Volvo « se marient » (système de participations croisées des actions), l'accord propulse le groupe au premier rang mondial du véhicule industriel. Dans le strict domaine des cars et bus, Volvo bus corporation se situe dans les premiers constructeurs mondiaux avec 5120 cars et bus en 1988 et Renault a vendu dans le même temps, 3000 unités de cars et bus dont 2000 en France. Volvo vend principalement des châssis nus à des carrossiers locaux (dont Heuliez en France), alors que Renault fournit des véhicules complets, conçus, fabriqués et montés dans ses usines d'Annonay et de Vénissieux (TP, n°870, mars 1990).

pour fixer durablement les rangs d'autres alliés : si la Ratp reste liée à Rvi, faisons de même.

Au cours des années 1990, les immatriculations annuelles s'élèvent à environ 1000 unités par an principalement de matériels français, 400 étant le fait de la Ratp, « *client principal* »⁵⁰⁷ de Rvi. Cette situation de « monopole » ou de « marché captif » n'a pas échappé à plusieurs de nos interlocuteurs d'autant que la Ratp ne bénéficiait même pas de réduction de prix⁵⁰⁸.

« Vous savez, on est très proche de la Ratp, moi je connais bien le responsable des achats. Pour l'anecdote, on avait fait un comparatif de prix d'achat des bus à options équivalentes, eh bien les prix de la Ratp n'étaient pas intéressants, ils auraient presque pu les acheter à Poitiers » (entretien du 10 septembre 2003, cadre Stp)

« La Ratp est le grand ordonnateur d'achat de bus, [...] la Ratp commande autant de bus que tous les réseaux. Pendant des années et des années, Rvi avait un marché quasi captif, on savait que la Ratp prenait Renault, il faut dire qu'à Poitiers aussi on a été très Renault Heuliez. » (Entretien du 3 novembre 2003, ancienne élue ville de Poitiers et Cap en charge des questions du transport)

« Renault pendant longtemps a eu un marché complètement captif, il savait qu'il aurait la Ratp et une majorité de collectivités locales, il ne se fatiguait pas trop pour le garder. Le jour où, c'est pour ça que Van Hool a fait du bien, le jour où il a eu de la concurrence, cela les a amené à être un peu plus ouverts à la discussion. Ce sont des gens pas faciles chez Renault. Rien qu'en discussion, car ce sont des gens qui sont sur des marchés captifs. » (Entretien du 3 novembre 2003, ancienne élue ville de Poitiers et Cap en charge des questions du transport)

« En tout cas, nous avons le même fournisseur que la Ratp, un fournisseur en situation de monopole au niveau français [...]. La Ratp est une grosse boutique, nous on ne peut qu'avoir des positions de suivisme. La Ratp a un rôle moteur. » (entretien du 10 avril 2003, technicien Mairie de Poitiers)

Rvi réussit à construire un réseau d'alliés fidèles dans lequel la Ratp occupe une position privilégiée. « *Pour pouvoir s'étendre au loin sans perdre de sa cohérence, il*

⁵⁰⁷ Entretien du 30 septembre 2003, responsable accessibilité au Certu, anciennement à l'Inrets.

⁵⁰⁸ Au début des années 1990, la Stp et la Ratp ont comparé le prix d'achat des bus, à option équivalente, persuadés que la Ratp avec ses 400 à 600 commandes annuelles bénéficiait de réduction de la part de Rvi. Pour l'élue, « *Renault faisait tout son marché sur la Ratp donc il ne faisait pas de prix* ».

faut à un actant des alliés fidèles qui acceptent ce qu'il dit d'eux, s'identifient à sa cause, servent les fonctions qu'il définit et viennent sans attendre à son secours dès qu'il le sollicite. La recherche de cet allié idéal occupe l'espace et le temps de ceux qui veulent être plus forts que d'autres » (Latour 1984 : 223). Les liens entre Rvi et ses clients reposent sur des relations commerciales (clients/fournisseurs) mais également sur des réseaux humains à l'occasion de collaboration sur des projets industriels qui associent des ingénieurs de la Ratp à ceux de Rvi (projet du R312). Parfois, des liens familiaux viennent s'y ajouter. Le soutien indéfectible de la Ratp assure le maintien du système tant par la position hégémonique dont elle dispose que par le modèle qu'elle représente pour les autres réseaux. Ceux-ci se retrouvent donc aussi à supporter le choix du R312.

Rvi s'est donc constitué un potentiel de soutien lui assurant une position hégémonique qui en retour lui confère le contrôle de la règle et du circuit d'information traditionnel. Pour N. Alter, ces ressources sont celles des gestionnaires définis en opposition aux innovateurs qui eux bataillent contre les habitudes. Les promoteurs de l'accessibilité se heurtent donc à l'absence de production nationale : Rvi ne produit pas de bus à plancher surbaissé à cause de choix antérieurs (path dependency) et grâce à la fidélité d'achat des réseaux qui le protège de la concurrence étrangère (patriotisme économique reposant sur un système d'alliance fort). Les innovateurs buttent sur de fortes résistances, ils n'ont pas les moyens d'obliger le constructeur à produire des bus à plancher surbaissé et n'osent pas trop inciter les réseaux à acheter leur production à l'étranger vu les enjeux économiques présents et la transgression que cela implique. Le contenu des procès verbaux des Conseils d'administration de la Ratp offrent une vue d'ensemble de ces éléments et met en avant la difficulté pour les militants pour l'accessibilité de tenir une posture d'innovateur.

8. 33 UNE ILLUSTRATION : LA POLITIQUE D'ACHAT DE LA RATP

La politique de la Ratp est élaborée par les instances dirigeantes⁵⁰⁹ puis présentée aux membres du Conseil d'Administration de l'entreprise au cours de réunions trimestrielles. Les comptes rendus de ces réunions permettent de comprendre les enjeux de la politique d'achat de bus de l'entreprise en suivant les débats entre des administrateurs⁵¹⁰ et les cadres de la Ratp entre 1989 et 1994⁵¹¹. Nous nous sommes efforcée de restituer les « dialogues » afin de montrer dans un premier temps, l'opposition systématique de la Ratp aux demandes d'amélioration de l'accessibilité émises par les administrateurs lors des séances et ensuite, la difficulté de ces derniers à défendre une unique position.

○ Des demandes de changements refusées

La Ratp s'oppose systématiquement aux demandes de changement et privilégie ses habitudes d'exploitation et son allié Rvi. Elle est aidée en cela par la politique de la Cgt, syndicat majoritaire à la Ratp.

Lors de la séance du 27 avril 1990, suite au congrès du Gart⁵¹², M Fourcade⁵¹³, fait remarquer que les R312 sont les moins accessibles et que dans l'avenir, il espère que la Ratp sorte du monopole de Rvi et achète d'autres matériels. M Barbero⁵¹⁴ insiste sur la nécessité pour la Ratp de ne pas se laisser imposer un matériel par le constructeur. La Ratp⁵¹⁵ rétorque que les modèles étrangers ne répondent pas aux

⁵⁰⁹ Elles sont rassemblées dans une Commission exécutive, appelée Comex.

⁵¹⁰ Les administrateurs peuvent être des représentants d'associations d'usagers des transports, d'élus des collectivités locales. Leur statut n'est pas toujours précisé au début du procès verbal, nous avons eu recours à Internet pour tenter de les identifier.

⁵¹¹ Au cours de nos investigations, nous n'avons pu consulter qu'une partie des procès verbaux du Conseil d'Administration de la Ratp : années 1989, 1990, 1991 (jusqu'en juin), 1994 (à partir de juin) jusqu'en 1998. Les registres de la fin de l'année 1991 ainsi que ceux des années 1992 et 1993 et ceux du début de l'année 1994 n'étaient pas disponibles.

⁵¹² Le PV précise que suite au congrès du Gart où les interlocuteurs ont eu l'occasion de voir des modèles étrangers à plancher surbaissé que la question de l'accessibilité est soulevée.

⁵¹³ M Fourcade, maire de Boulogne, ancien ministre des Finances. C'est un libéral.

⁵¹⁴ M Barbero, président de l'association des usagers des transports en Ile-de-France, membre de la Fnaut, la fédération nationale des associations d'usagers des transports.

⁵¹⁵ Il n'est pas précisé le nom de la personne qui prend la parole pour la Ratp.

spécifications françaises et que le R312 est quand même plus bas que les précédents bus et surtout son plancher est plat ; Le 29 juin 1990, suite au colloque de Dunkerque, l'accessibilité est à nouveau abordée à propos de la politique de la Ratp en matière d'escaliers mécaniques. M Barbero critique la faible volonté de la Ratp d'améliorer les conditions de parcours pédestre des voyageurs, en particulier en restreignant l'installation d'escalator aux dénivelés importants (d'un seul tenant) et non pour des successions de petits dénivelés. La Ratp réplique qu'elle suit la ligne fixée en 1977⁵¹⁶ et qu'elle n'envisage pas d'en changer pour des questions de coût car si l'investissement matériel est à la charge du Stif et de la Rif, le renouvellement reste du ressort de la Ratp. Moins d'un an plus tard, au cours de la séance du 22 février 1991 portant sur la fourniture de 45 bus Rvi PR 180, M Astier⁵¹⁷ vote contre ce marché qui n'offre pas une qualité de service correcte aux usagers. M Barbero a le sentiment que le choix répond plus à un souci d'homogénéité du parc qu'à des besoins réels, ce que confirme la Ratp. Le Conseil d'administration du 29 avril 1994 valide l'achat de 650 R312 à Renault⁵¹⁸ sans que l'accessibilité soit abordée. Ces bus comptent deux portes au lieu de trois et répondent ainsi à des objectifs de lutte contre la fraude. Il est précisé que la Ratp attendra l'arrivée sur le marché de bus articulés à plancher surbaissé de Rvi.

La résistance de la Ratp se manifeste également par l'absence d'article sur le sujet entre 1989 et la fin de 1991 dans le journal «Savoir Faire ». Il faut attendre le dernier numéro de 1991 pour trouver un article élogieux qui aborde cette invention à Caen. Dans le même temps, en 1989, le magazine *Transport Public* de l'Utp consacre trois articles⁵¹⁹ à cette invention, sa position n'est pas clairement définie car tout en valorisant l'innovation, il défend le R312, signe que le système d'alliance joue.

⁵¹⁶ Ratp, *Documentation, information* de sept.-oct. 1977, « Escaliers mécaniques, trottoirs roulants et ascenseurs sur le RER » par Alfred Flochel, Ingénieur chef de division à la Direction des travaux neufs.

⁵¹⁷ M Astier, représentant des salariés

⁵¹⁸ A propos de cette commande, le journal *Transport public* titre «R312, commande record à la Ratp » et explique que la Ratp vient de commander 650 bus R312, livrable en 1994 et 1995.(TP, n°927, juin 1994).

⁵¹⁹ Le premier relate l'arrivée sensationnelle de ces bus au Salon de Francfort «*ce sont les constructeurs allemands qui ont fait l'événement en présentant des autobus à plancher surbaissé, accessibles aux handicapés* » (TP, n°866, novembre 1989). Les deux autres textes, à l'occasion du colloque de Dunkerque, sont plus neutres, le premier rappelle que les caractéristiques du R312 sont issues des spécifications mises au point par l'Utp et que celles-ci marquent « *un progrès par rapport aux anciens matériels* » (TP, n°868, janvier 1990). Mais le second article relate la conclusion adoptée par la Cemt durant la conférence qui a précédé ce colloque

Les dirigeants de la Ratp peuvent compter sur les syndicats de l'entreprise, en particulier la Cgt qui concentre sa stratégie sur la défense des salariés, de leur revenu et de leurs acquis. Par ailleurs, ses sections entretiennent des liens entre elles⁵²⁰. La Cgte vise la protection des travailleurs avant celle des consommateurs. Cette position provoque parfois des frictions parmi les militants de la centrale syndicale car certains aimeraient que d'autres priorités soient prises en compte, dont celle de l'accessibilité.

« Il y avait un espèce de machin entre le comité d'entreprise et Rvi. Je me rappelle d'une copine qui était à l'association des parents d'enfants handicapés de la Ratp, qui était pro CGT et qui était furieuse contre l'avis de la CGT du comité d'entreprise. » (Entretien du 16 septembre 2003, ancienne cadre Ratp en charge de l'accessibilité)⁵²¹

La Cgt privilégie donc la production nationale car celle-ci fournit de l'emploi aux français.

○ L'ambivalence des administrateurs

L'ambivalence des administrateurs est palpable : ils demandent à plusieurs reprises une diversification des approvisionnements et le développement de l'accessibilité mais ils finissent souvent par se rallier aux arguments défensifs de la Ratp qui plaide la cause nationale, l'efficacité de la maintenance ou encore l'absence de sens de l'accessibilité. L'ambivalence découle de conflits de priorités.

Lors de la séance du 23 mars 1991, à propos de l'achat de 138 bus R312, M Barbero, regrette que *« les options relatives aux différences d'aménagement notamment dans le domaine de l'accessibilité, n'apparaissent pas [...] »* et souhaiterait que les administrateurs puissent prendre en compte les qualités d'habitabilité et d'accès au matériel. Mais il conclut qu'il *« reconnaît préférer que la Ratp achète français »*. Un de ses collègues, M Durant⁵²², va aussi dans ce sens, *« s'il trouve positif l'attachement manifesté par la Ratp au constructeur national, regrette que cette*

⁵²⁰ Par exemple, en 1997, les syndicats Cgt de Rvi, de Gaz de France et de la Ratp se sont rencontrés afin d'examiner les conditions d'une coopération efficace pour développer un véhicule au gaz.

⁵²¹ Les comptes-rendus des Comités de Régie d'entreprise de 1989 à 1993 ne portent pas trace de cette discussion, peut être s'agissait-il d'échanges informels.

⁵²² M Durant, représentant de l'Etat

fidélité ne soit pas payée de retour sur le plan des conditions de marché ». Au cours de la même séance, M Bethon⁵²³, «*se réjouit du choix du matériel R312, mieux conçu sur le SC10* » tandis que M Fourcade voit la nécessité d'inclure dans le dossier comparatif des véhicules les éléments d'accessibilité mais admet légitime le souci d'avoir un parc homogène. En parallèle la Ratp précise que «*le suivi de cet autobus (R312) se poursuit par des tables rondes et des rencontres régulières entre l'Utp et Rvi pour obtenir le véhicule fiable que l'on connaît aujourd'hui* »⁵²⁴.

Le 30 septembre 1994, la Ratp programme l'achat d'une vingtaine de véhicules disposant d'une palette dans le cadre de l'«*expérimentation*» de mise en accessibilité de la ligne 20. Cette décision réjouit les administrateurs qui valorisent l'accessibilité⁵²⁵ tout en notant les points d'incertitudes⁵²⁶. Mais le Président de la Ratp refuse de transformer la commande en cours des 150 bus R312 car «*il s'agit d'un contexte à la fois national et industriel* »⁵²⁷. Ce qui fait dire à l'administrateur M Macheras qu'il aimerait que la Ratp ne soit pas au service de Rvi mais l'inverse. En 1996, le débat continue, M Bailly refuse de généraliser l'achat d'autobus à plancher surbaissé équipés de palette car cette dernière n'est pas rentabilisée : l'utilisation sur les deux premières lignes n'est pas importante et le serait encore moins sur les autres lignes du fait de l'absence d'aménagement de trottoirs (procès verbal du Conseil d'administration du 25 octobre 1996). Lors de la séance du 27 novembre 1995, M Curtil fait remarquer que la Ratp va sûrement être amenée à développer les dispositifs d'accès aux handicapés en fauteuil roulant et qu'il faudrait prévoir un budget.

Ces échanges sont caractéristiques de l'état de tension existant durant le passage de l'invention au statut d'innovation qui suppose des ruptures avec le passé. Les avis des administrateurs semblent avoir un poids très relatif face aux arguments avancés

⁵²³ M Bethon, représentant des salariés

⁵²⁴ TP, n°881, mars 1991

⁵²⁵ Par exemple M Salmon Legagneur explique que «*le choix des planchers surbaissés constitue une bonne orientation à moyen et long terme en permettant une meilleure accessibilité [...] à tous* ». M Macheras soutient que «*l'expérience proposée ne doit pas rester à l'état d'expérience, mais préfigurer les transports en commun de surface de l'avenir par leur totale accessibilité, et fournir une solution de rechange à l'automobile*».

⁵²⁶ L'aspect incomplet des dossiers ne permet pas d'apprécier la solution proposée par Rvi ; contradiction de la réglementation interdisant les poussettes dépliées mais autorisant les fauteuils roulants ; type d'accessibilité à développer en tenant compte des enseignements des expériences passées ; opposition aux aménagements de trottoirs par la Mairie du 8^e...

⁵²⁷ Procès verbal du Conseil d'administration du 27 janvier 1995.

par les cadres de la Ratp qui s'appuient sur des raisonnements techniques, législatifs, financiers... Les administrateurs déplorent « la soumission » de la Ratp à Rvi mais le système d'alliance fonctionne et Rvi est assuré d'écouler sa production auprès de l'entreprise nationale.

En conclusion de ce chapitre, l'invention des bus à plancher surbaissé proposée par Néoplan, un « marginal » sur le marché des bus, connaît une évolution heureuse : elle est institutionnalisée rapidement dans les prescriptions édictées par la Vdv, la fédération des opérateurs publics, puis validée par la Cemt puis l'Uitp. Alors même que toutes les incertitudes techniques ne sont pas levées, tout le monde croit en elle, la confiance venant palier aux incertitudes.

En revanche en France, le mouvement ne connaît pas la même vitesse : les bus à plancher surbaissé ne pénètrent pas le marché. Au départ, seuls l'Apf et le Gihp croient dans cette invention et tentent de l'imposer, n'y réussissant que partiellement mais elles profitent de la tribune offerte par le colloque de Dunkerque pour élargir leur champ d'action à celui des transports. De leur côté, les acteurs des transports publics incarnent la figure des gestionnaires en refusant les apports potentiels de l'invention. Le constructeur national et les réseaux font preuve d'une longue résistance car le système social leur en fournit la possibilité pour deux raisons principales qui se cumulent et se renforcent mutuellement. D'une part, Rvi peut compter sur les habitudes d'achat dictées par le patriotisme économique qui fait privilégier sa production et cela, en toute légalité car aucune loi n'oblige à passer des appels d'offre européens lors de marchés publics avant 1993. Les rares innovateurs français doivent alors transgresser les habitudes d'achat ancrées dans le patriotisme. D'autre part, Rvi est engagé dans une « dépendance de sentier » qui l'oblige à poursuivre la production des R312 afin de rentabiliser les investissements financiers et humains. Il assume ses choix antérieurs à l'aide d'un réseau d'alliés fidèles qu'il s'est constitué et dans lequel la Ratp tient une place primordiale.

9. LE ROLE DE L'EXPERIMENTATION ET DE LA CONCURRENCE DANS LE PROCESSUS D'INNOVATION EN FRANCE

En France, la première phase du processus d'innovation correspondant au passage de la routine à des combinaisons à risque est le fait en 1992, de quelques réseaux qui acquièrent l'invention sans pour autant perturber le système social existant. Ils font office de précurseurs, leurs expériences servant à repérer et gérer les incertitudes entourant l'invention. En effet, ils ont beaucoup d'incertitudes à gérer en l'absence de prescription. Les expérimentations conduites par les réseaux précurseurs offrent alors des marges de manœuvre et apparaissent comme le moyen de découvrir empiriquement les solutions optimales. L'expérimentation permet de vérifier les présupposés concernant les modalités concrètes d'application. L'expérimentation constitue un processus d'apprentissage, une période de mise au point durant laquelle les acteurs cherchent à s'accorder sur les changements en train de se produire, c'est alors un outil efficace pour contourner les résistances au changement⁵²⁸. L'idée d'un retour en arrière toujours possible rassure : l'expérience a un statut d'essai, d'objet d'étude. Elle allège la responsabilité individuelle et collective. Elle revêt alors le statut de « *méthode utilisée pour parvenir à un but* » selon N. Alter. L'expérimentation est selon, C. Bernard, « *un raisonnement à l'aide duquel nous soumettons méthodiquement nos idées à l'expérience des faits* »⁵²⁹, ce raisonnement partant d'abord de l'observation des faits bruts. Appliquée à l'entreprise, cette démarche revêt divers intérêts, selon R. Sainsaulieu (Sainsaulieu, 1982). Les expériences sont un moyen « *de montrer que l'organisation peut subsister et maintenir une productivité compétitive sur le marché tout en acceptant*

⁵²⁸ Bigote C., 2006, *L'expérimentation dans les politiques publiques*. Notes de séminaire doctoral, février 2006.

⁵²⁹ Bernard Cl., 1865, *Introduction à l'étude de la médecine expérimentale*. Editions Garnier – Flammarion, Paris.

l'incertitude », elles permettent « *d'augmenter la capacité d'observation de ce qui va se passer* », d'envisager les erreurs comme « *attendues, reconnues et traitées au lieu d'être refusées* » et d'en tirer une évaluation englobant « *tout un système de rapports sociaux, de mentalités et de règles nouvelles qui se cherchent* » (Sainsaulieu, 1982 : 11-13). L'expérimentation participe à la démonstration de l'intérêt de l'accessibilité (9.1).

Le processus d'innovation n'est possible que lorsqu'une rupture de l'ordre établi se produit, bouleversant les équilibres. Celle-ci est fournie par l'évolution des règles de la concurrence européenne qui introduit obligation d'appels d'offres européens pour l'achat des véhicules⁵³⁰, modifiant le système social en place.

Afin d'intégrer ce facteur explicatif, nous allons considérer la concurrence européenne⁵³¹ comme un « *nouvel acteur avec qui il faut compter* » suivant en cela la voie de B. Latour⁵³². Pour cet auteur, tous les éléments, humains ou non humains, visibles ou invisibles, qui articulent les hommes entre eux sont à prendre en considération. Il utilise le mot « acteur » au sens sémiotique du terme, c'est à dire

⁵³⁰ La concurrence passe par des règles juridiques.

D'un côté la loi "Sapin", n°93-129 du 29 janvier 1993, relative à la prévention de la corruption et à la transparence de la vie économique et des procédures publiques. Il s'agit de l'obligation de mise en concurrence des entreprises en matière de délégation publique. La loi Sapin ne remet pas en cause l'option possible pour les collectivités territoriales de réaliser elles-mêmes leur service de transport, sans organiser de mise en concurrence. En revanche, elle organise la mise en appel d'offres des réseaux de transport hors Ile-de-France, créant ainsi un contexte concurrentiel. Elle s'applique quand l'autorité locale décide de déléguer l'exploitation de son service public de transport à une entreprise privée dont les SEM (à capitaux publics et privés) ou publique : ces cas sont largement majoritaires puisque 94% des réseaux adhérents à l'Utp sont exploités en délégation de service public. Dans ce système, les collectivités locales ont l'obligation de publier des appels d'offres, ce qui donne lieu à mise en concurrence systématique pour l'attribution de l'exploitation d'un réseau dans son ensemble. La loi prévoit également que la mise en concurrence doit être suivie de négociations entre les parties pour aboutir à la signature d'un contrat à durée limitée.

De l'autre, la directive Européenne 93/38 du 14 juin 1993, portant coordination des procédures de passation des marchés dans les secteurs de l'eau, de l'énergie, des transports et des télécommunications. Elle a depuis été remplacée (une première fois en 1998 par la directive 98/4/CE). Elle est entrée en vigueur le 1er mars 1994 pour les opérateurs d'autobus/autocars allemands et le 1^{er} juillet 1994 en France.

⁵³¹ Pour simplifier, nous parlons de « la concurrence européenne » mais il s'agit plutôt de l'Europe et de sa politique supra nationale favorisant la concurrence. En ce sens, nous suivons la voie de B. Latour qui parle des « microbes » et non de la microbiologie.

⁵³² B. Latour n'hésite pas à parler d'acteurs à propos des microbes, « *il n'y a pas que des rapports sociaux, des rapports d'homme à homme. Les hommes ne sont pas « entre eux » dans la société, car partout des microbes inter-viennent et agissent.[...] On ne peut pas composer la société avec le social uniquement.* » (Latour 1984 : 42) ou du marché « *les acteurs passent ainsi du public au privé, ils introduisent le marché ; « les forces du marché » du secteur privé sont un acteur comme les autres* » (Latour, 1993 : 42).

comme signe circulant dans la société, faisant sens⁵³³. B. Latour et M. Calon, indiquent par là que la science et la technologie ne se font pas dans le vide mais à l'aide de divers autres « instruments » (Gringas, 1995 : 7). Nous adoptons cette manière de procéder, tout en tenant compte de son aspect critiquable⁵³⁴ car elle permet de prendre en considération des phénomènes économiques ou physiques pour expliquer les changements technologiques (9.2)

En définitive, les bus à plancher surbaissé se répandent sur l'ensemble des marchés mais seule une partie du potentiel de l'invention est adoptée, l'accessibilité n'est pas encore stabilisée, les acteurs hésitant face aux différentes options. Il en est de même sur les autres modes où l'accessibilité ne forme pas encore un axe politique à part entière. Pour autant, l'ouverture de l'entreprise Ratp à d'autres problématiques dans le cadre du processus de modernisation enclenché par le Pdg permet aux acteurs de s'adapter (9.3).

⁵³³ B. Latour emploie aussi les termes de « force », « d'entéléchies » ou encore « d'actants » pour parler de ces acteurs. En ce sens, notre monde est fait d'humain et de non humain, de machines et de microbes, de règles et de géographie, de nature et de culture... « *Ce qui les [les acteurs] intéresse, c'est de savoir si on peut les asservir et ce qu'on va pouvoir créer comme nouvelles forces avec ces étranges alliés.* » (Latour, 1984 : 43). L'usage des métaphores « d'associations » et « d'enrôlements » établis un lien rhétorique entre « actants ».

⁵³⁴ Y. Gringas dans un article « Un air de radicalisme » de la revue *Actes de la recherche en sciences sociales* traitant de l'« Histoire sociale des sciences sociales » de juin 1995 (n°108) aborde l'aspect attrayant mais dangereux des thèses de B. Latour qui consistent à considérer des éléments non humains comme des acteurs. Il reconnaît que ces métaphores permettent de donner à voir des phénomènes mais qu'attribuer aux actants non humains le pouvoir d'agir conduit à naturaliser et à donner du pouvoir à des choses inertes.

C'est pourquoi I. Joseph qui aborde aussi l'idée de prendre en considération des éléments non humains précise qu'ils n'ont pas de pouvoir d'agir directement. En revanche, ils peuvent être l'opportunité de débat social et remettre en cause des activités. Ils peuvent être « *l'occasion d'un processus qui se développe sur un autre plan, avec d'autres garants et une autre fiabilité. Ce sont les conséquences de l'automatisation pour les exploitants qui l'intéresse. Le mystère pour lui n'est pas dans la pertinence de l'option technique mais dans la procédure d'implication qu'elle génère, dans sa productivité et son pouvoir qualifiant* » (Joseph, 2004 : 42-43). De cette manière, le chercheur prend en compte tous les phénomènes susceptibles d'avoir des répercussions sur le sujet observé.

9. 1 L'EXPERIMENTATION POUR GERER LES INCERTITUDES EN FRANCE

Les analyses de N. Alter montrent que les acteurs construisent des combinaisons en fonction des éléments dont ils disposent. Les villes et les réseaux français sont face à beaucoup d'incertitudes du fait l'absence de Maîtrise d'ouvrage forte. Chacun définit alors sa propre conception de l'accessibilité au travers d'essais qui ne se ressemblent pas. L'étude des premières actions des villes françaises qui achètent des bus à plancher surbaissé, nous permet de montrer, comment chacune investit différemment cette invention et dessine des accessibilités variées (9.11).

L'innovation gagne en solidité par des essais, *«se concrétise dans plusieurs projets d'envergure»*, *«visiblement, le mouvement est lancé et actuellement plus de cinquante villes françaises ont commandé ou possèdent des bus surbaissés.»*⁵³⁵

L'expérimentation est généralisée et considérée comme le meilleur moyen pour avancer⁵³⁶. Pour B. Latour, la méthode retenue, quelle qu'elle soit, est l'équivalent d'une doctrine officielle de conduite de projet. Pour ce chercheur, il s'agit d'un métalangage qui joue le même rôle que les doctrines stratégiques dans la conduite des guerres : *«Les idées sur la façon de conduire une bataille ou une innovation jouent sur le déroulement de la bataille et du projet, un rôle performatif»* (Latour, 1993 : 99). L'invention passe au statut d'innovation « malgré » et « grâce à » son instabilité permettant à chacun d'y adhérer en fonction de l'idée qu'il s'en fait (9.12).

⁵³⁵ TP, n°935, mars 1995.

⁵³⁶ Ainsi, la Fondation de France investit dans les expériences et soutien l'innovation avec 1,2 millions de francs, sept villes sont retenues : Bordeaux , Brest, Caen, Etang de Berre, Grenoble, Strasbourg, Versailles. En 1994, la Communauté urbaine de Bordeaux a lancé un appel d'offre pour 53 bus à plancher surbaissé et a déjà commencé à réaliser des travaux de voirie. Et le 17 octobre 1994, la ville de Paris a voté pour l'expérimentation de la ligne 20 dont tous les arrêts seront surélevés.

9. 11 LES ESSAIS VARIES DES RESEAUX PRECURSEURS

En 1992, Rouen et Caen sont les deux premiers réseaux français à mettre en exploitation des bus à plancher surbaissé de la marque Kässbohrer⁵³⁷ suivis en 1993 du réseau de l'Etang de Berre, chacun développant une stratégie différente. Rouen limite l'innovation au produit sans les options (uniquement l'achat de bus), Caen couple une partie de l'innovation produit (sans la palette) à des aménagements d'arrêt et le troisième cumule l'ensemble. Le public visé est également différent, seuls Caen et l'Etang de Berre cherchent à transporter les personnes en fauteuil roulant. Puis, ces trois précurseurs sont rejoints par six nouveaux réseaux. Ces villes font figure d'innovateurs, elles construisent de nouvelles conventions en testant les incertitudes.

N. Alter distingue deux types d'incertitudes. Les unes objectives où l'absence de stabilité de la situation ou l'expérience d'un type de combinaisons empêche de mener des raisonnements rationnels en matière de gestion et oblige à travailler par approximation, par intuition. Et les autres subjectives, où les acteurs doivent parvenir à imaginer des situations pour lesquelles ils ne disposent pas de repère (Alter, 2000 : 19). Les innovateurs ont pris des décisions sur des combinaisons (bus à plancher surbaissé +/- rehaussement de trottoir +/- absence de palette) sans posséder tous les éléments. Ils ne connaissent pas à l'avance le meilleur choix puisque la situation dans laquelle ils interviennent est nouvelle et ne permet pas à ce titre de disposer d'informations leur indiquant « la » solution à adopter. C'est pourquoi N. Alter écrit que l'innovation relève « *d'une action non logique* »⁵³⁸ (au sens parétien du terme) et que les décisions afférentes à l'innovation n'appartiennent pas au registre de la rationalité économique entendue au sens strict. Pour les étudier, « *l'économie et la gestion ont donc développé des conceptions de la rationalité plus relatives, fondées sur l'idée de « rationalité limitée » : l'agent économique ne recherchant pas « la » solution parfaite mais « satisfaisante », ou ne définissant que progressivement sa*

⁵³⁷ Cinq Setra S 300 NC (Kässbohrer) chacune.

⁵³⁸ Alter, 2000 : 24

décision, au fur et à mesure de la découverte des difficultés et ressources qu'il rencontre dans l'action « rationalité procédurale » (Alter, 2000 : 25).

○ Les trois premiers précurseurs

Rouen opte pour une démarche progressive (acquisition des bus à plancher surbaissé (sans les options), attribution éparse sur le réseau sans aménagement d'arrêt). En revanche, « l'expérience » de Caen bénéficie d'un écho important⁵³⁹ car elle a « poussé la logique d'accessibilité jusqu'au bout, en surélevant le trottoir devant les arrêts pour les mettre à la hauteur du plancher des bus »⁵⁴⁰. Le plancher surbaissé et le système d'abaissement couplé à un guidage qui fait accoster les bus à 8 cm du trottoir sont valorisés (il n'y a pas de palette).

« Pour François Solignac Lecomte, premier adjoint au Maire de Caen, l'avenir de l'autobus est au plancher bas : « le mouvement est irréversible, le métro, les nouveaux tramways, offrent une accessibilité totale. Il n'est pas imaginable que l'autobus, moyen de rabattement idéal vers ces transports lourds, n'offre pas la même accessibilité » (TP n°887 octobre 1991).

L'accessibilité s'adresse à tous les utilisateurs et vient compléter l'offre du transport spécialisé. Le coût des aménagements de voirie et le surcoût du prix du véhicule sont abordés mais mis en regard des avantages, « l'autobus devient le prolongement de plain-pied de la ville »⁵⁴¹.

Pourtant, un an après la mise en service, cette expérience très valorisée devient critiquée, voire très critiquée : l'absence de palette et l'arrêt des bus à 8 cm du trottoir en feront un réseau considéré comme non accessible⁵⁴². L'absence de palette relève à l'époque d'un choix justifié et argumenté par Michel Robin, le président de Via Transport⁵⁴³, l'opérateur du réseau de Caen qui estime que l'aménagement des trottoirs « est une solution moins voyante, moins démagogique que l'élévateur, mais

⁵³⁹ Journal de l'Utp Transport public (TP, n°887 octobre 1991), journal de la Rapt Etude et Projets (E&P, oct. Déc. 1991), journal de l'Apf Faire face (FF n°490, juin 1992)

⁵⁴⁰ TP, n°887, octobre 1991

⁵⁴¹ TP, n°887, octobre 1991

⁵⁴² Dejeammes M., Carvalhais J., 1993, *Concept d'accessibilité autobus/infrastructure urbaine : Evaluation de l'expérience de Caen*. – Rapport LESCO n° 9303 – convention DTT/INRETS 9256.- Mars 1993, Bron, INRETS, 40 p.+ 34p (annexes)

⁵⁴³ Via transport, opérateur de transport urbain. Un des trois groupes privés exploitant des réseaux en province.

beaucoup plus efficace » et que *« les Allemands sont partis dans une mauvaise voie »* en préférant la rampe d'accès aux travaux de voirie⁵⁴⁴. Voici son raisonnement

« Il est illusoire de penser que toutes ces personnes pourront utiliser le réseau de transport urbain et cela même si tous les bus étaient équipés d'élévateurs. Non seulement l'installation d'élévateurs dans les bus ne résout pas le problème du transport des handicapés mais, en plus, il donne bonne conscience à ses promoteurs qui ne se sentent plus obligés de mettre en place des services de transport spécifique. Seconde raison qui nous a orienté vers cette solution du bus de plain-pied, le fait qu'à un moment ou à un autre chacun de nous peut-être « handicapé » » (Michel Robin, TP, n°887, octobre 1991).

Cela signifie qu'il n'est pas envisagé que les deux solutions soient couplées car la palette apparaît trop spécifique, comme l'élévateur des R312 qui est déconseillé.

« Michel Robin : Je dissuaderai systématiquement tous nos clients d'utiliser une plate-forme élévatrice.

Le journaliste : Et s'ils ne veulent pas surélever leurs trottoirs ?

Michel Robin : A ce moment là, je leur déconseillerai d'acheter du surbaissé. Je les inciterai plutôt à acheter des R312 standard. » (TP, n°887, octobre 1991)

La solution de repli préconisée est surprenante, surtout qu'il est persuadé que le marché va être composé uniquement de bus à plancher surbaissé car *« c'est un pas extraordinaire dans l'amélioration de la qualité de transport en commun. On n'en a pas franchi de tel depuis des années. »* (TP, n°887, octobre 1991)

En revanche, l'Etang de Berre⁵⁴⁵ procède en coopération avec le Colitrah⁵⁴⁶ et les personnes handicapées afin d'offrir depuis le 1^{er} septembre 1993, l'accessibilité sur l'intégralité de ses lignes grâce à toutes les options (bus à plancher surbaissé avec abaissement et palette couplés à des rehaussements de trottoir). Le projet a été possible grâce à un contrat de modernisation du réseau signé en 1992 pour trois ans avec l'Etat et à la contribution financière du ministère des Affaires sociales et du département. L'Inrets réalise une évaluation de l'expérience dont le bilan se révèle

⁵⁴⁴ Michel Robin in TP n°887, octobre 1991

⁵⁴⁵ Banlieue de Marseille, le réseau est géré par le Siteeb (syndicat intercommunal des transports de l'est de l'Etang de Berre).

⁵⁴⁶ La concertation semble inexistante dans les deux premières expérimentations, il n'est précisé dans aucun des trois articles la participation des personnes handicapées ou d'associations locales.

positif. Ce réseau reste jusqu'à maintenant l'exemple à suivre tant pour le choix des options que pour la conduite du projet reposant sur la concertation et le partenariat⁵⁴⁷.

- Le mouvement s'accélère à partir de 1993

A partir de 1993, six nouvelles villes françaises (Mulhouse, Saint Etienne, Vitrolles, Brest, Valenciennes et Marseille) acquièrent des bus Mercedes, les trois dernières passant une deuxième commande dès la fin 1993. Mais il continue de s'agir d'abord de la diffusion des bus à plancher surbaissé, les autres démarches relevant de l'expérimentation. Celle-ci rassure car l'expérience a un statut d'essai, d'objet d'étude permettant tout retour en arrière, contrairement au projet qui est un but à atteindre⁵⁴⁸.

La circulation sur le réseau de Brest de sept bus articulés à plancher surbaissé (Mercedes 0405 GN) s'inscrit dans une politique durable (« *Bibus qui croit au développement des bus à plancher bas achètera des bus standard de ce type dès 1994.* »⁵⁴⁹), en revanche l'aménagement prévu de trois arrêts relève de l'expérimentation (« *Si l'expérience est concluante, elle pourra être étendue.* »⁵⁵⁰) et l'absence d'information sur la présence de palette laisse penser qu'il n'y en a pas. La politique de Brest est qualifiée de « *première en France* » car il s'agit d'achats de bus articulés à plancher surbaissé.

La ville de Mulhouse essaye aussi l'accessibilité inspirée par les pratiques allemandes en couplant l'achat de bus à plancher surbaissé avec des palettes.

⁵⁴⁷ Les différents journaux associatifs et professionnels y font échos : TP, oct. 1992, SF, octobre décembre 1993, PP, n°36, 1^{er} trim 1994.

⁵⁴⁸ **Expérience** « est emprunt (v.1265) au latin *experientia* « épreuve, essai, tentative » et « expérience acquise, pratique », dérivé de *experiri* « faire l'essai de ». [...] *Expérience a repris (1314) le sens du latin, désignant le fait de provoquer un phénomène pour l'étudier* » ((Rey A., 2000, *Le Robert, Dictionnaire historique de la langue française*, 3^{ème} ed. janvier 2000 : 816)

Projet : « *Image d'une situation, d'un état que l'on pense atteindre* » (Le grand Robert la langue Française, 2001, tome 5) / **Projet** : « *idée que l'on met en avant, plan proposé pour réaliser cette idée* ». Au XVI^e siècle, le mot avait pris par métonymie et spécialisation technique le sens de « travail, rédaction élémentaire, premier état » (1529), d'abord en architecture, puis avec une acception plus générale (1637) [...] *L'évolution de projet et celle de programme sont alors parallèles. Au XVe siècle, projeter prend le sens de « concevoir, mettre en avant (une idée à exécuter) » [...] le verbe prenant le sens de « réaliser un projet pour* ». Cette acception est restée vivante » (Rey A., 2000, *Le Robert, Dictionnaire historique de la langue française*, 3^{ème} ed. janvier 2000 : 1770).

⁵⁴⁹ TP, n°915, mai 1993

⁵⁵⁰ TP, n°915, mai 1993

« A l'époque mes élus avaient vu des trucs sur des bus accessibles. Et en plus, on n'était pas loin de l'Allemagne où il n'y avait que des bus accessibles. Donc ils en ont voulu. Donc on a acheté des bus accessibles, le premier Mercedes de France, avec plancher bas et palette. Mais on a très vite débranché les palettes d'ailleurs. C'était en 1993 qu'on a commencé à acheter des Mercedes. Les élus voulaient absolument des bus accessibles mais il y en avait peu sur le marché, donc on a pris des Mercedes. Cela a gêné le responsable maintenance qui disait « ça va me faire un véhicule différent des autres, des pièces détachées différentes ». On a eu assez vite une première ligne accessible. Mais peu de contact avec les associations de handicapés. Là on est en prise directe avec le politique. » (entretien du 20 février 2004 15h, cadre dirigeant Ratp, anciennement directeur de réseau de Mulhouse)

Ce cas relève toujours d'une démarche expérimentale, tant pour le plancher bas que pour les palettes dont le destin s'arrête rapidement. Ce statut d'expérience se retrouve aussi à Londres qui opte pour « un plancher surbaissé à petite dose »⁵⁵¹.

*« Nous suivons ce dossier, mais nous ne croyons pas que chaque bus de chaque ville doit en être équipé, et puis avec le nombre de dos d'âne dans nos villes, cela risque d'endommager les châssis ». Voici le point de vue de Bus & Council (Bcc), la fédération des constructeurs d'autobus. Les Britanniques s'intéressent davantage à un plancher plat sur toute la longueur. Le plancher surbaissé est **expérimenté** au nord ouest de Londres et dans le nord-ouest de l'Angleterre, à Newcastle. 68 véhicules, sur une flotte de 5000 environ, seront mis en circulation en 1998 dans les grandes villes britanniques. Une expérience plus qu'un vrai développement. » (TP, n°916, 1993)*

La ville de Grenoble développe aussi l'accessibilité de son réseau, après le tramway à plancher partiellement surbaissé, elle dispose depuis de bus à plancher surbaissé et travaille avec la Ratp à un prototype d'arrêt⁵⁵².

○ Le suivi de ces expériences

Plusieurs membres du monde social de l'accessibilité contribuent également à la construction de sens à l'occasion d'avis émis dans des rapports ou dans des réunions. Ils participent au groupe de travail "autobus" mis en place le 7 juin 1990 par le

⁵⁵¹ TP, n°916, juin 1993

⁵⁵² TP, n°927, juin 1994

Colitrah, à la suite du Colloque de Dunkerque. Ce groupe rassemble des constructeurs, des exploitants, les associations de personnes handicapées et des spécialistes de l'accessibilité. Les réflexions qui s'y déroulent aboutissent à deux documents⁵⁵³ dont l'un comprend des recommandations pour un bus accessible inspirées des bus allemands. De son côté, l'Inrets procède à de nombreuses études sur l'accessibilité des véhicules et sur la sécurité des passagers en fauteuil roulant⁵⁵⁴ allant dans le sens de l'accessibilité. Elles sont réalisées principalement par un des membres du monde social, Maryvonne Dejeammes. Mais celle-ci répond également à des commandes du ministère des Transports qui visent à défendre la production nationale de bus R312. Elle conduit alors deux études sur l'accessibilité du R312 dont l'une est co-financée par Rvi⁵⁵⁵. En parallèle, deux rapports collectifs traitant de l'accessibilité en région Ile-de-France sont rendus publics⁵⁵⁶

Ces différents exemples mettent en avant la diversité des pratiques et des solutions mises en œuvre. Ils révèlent le recours à l'expérimentation à travers les différentes « démarches » des villes entendue au sens de « manières de progresser »⁵⁵⁷. L'écart peut être important, certains visant à transporter les personnes en fauteuil roulant et d'autres non⁵⁵⁸. Derrière les annonces renouvelées de « première ligne accessible en France » ou de « première mondiale » se cache l'instabilité d'une innovation (les bus à plancher surbaissé) et d'une notion en cours de définition (l'accessibilité). Les incertitudes concourent à offrir des marges de manœuvre et donc des perspectives stratégiques qui sont des points clés du changement (Alter, 1985 : 88).

⁵⁵³ "Prescription pour un bus accessible à tous" le 17 décembre 1991 et "Recommandations pour l'accessibilité à tous des points d'arrêt d'autobus" le 14 décembre 1993.

⁵⁵⁴ Se référer à la bibliographie « Accessibilité » pour connaître les différentes études réalisées, en particulier à l'entrée « Dejeammes » à laquelle répond plus d'une quinzaine de références.

⁵⁵⁵ Dejeammes M., Salavessa M., Pachiaudi G., 1990, *Evolution du confort et de l'accessibilité de l'autobus R312 : Enquête auprès des usagers de l'agglomération lyonnaise*. Rapport LESCO n°9008, sept. 1990, Bron, INRETS, 26p. + annexes.

Dejeammes M., Tekoutchess M., 1991, *Accessibilité de l'autobus R312 aux PMR : possibilité d'aménagement du système véhicule/arrêt*. Contrat Rvi/INRETS, Mars 1991, Bron, INRETS, 59p. + annexes

⁵⁵⁶ L'Etude Réseau noyau du Stif de 1993 et celle de l'Uaurif l'année suivante sur les transports des personnes handicapées qui ont été présentées dans la partie précédente.

⁵⁵⁷ TP, n° 923, février 1994

⁵⁵⁸ La Roche-sur-Yon met en service des bus à plancher surbaissé (GX 317 d'Heuliez) afin d'offrir l'accessibilité à toutes les personnes ayant des difficultés mais sans aucune option ni aménagement de voirie. La ville est la première à mettre en service les bus à plancher surbaissé français en septembre 1994. Le maire de la Roche-sur-Yon est aussi le président du Gart et la société qui exploite le réseau est une filiale de Via Transport dont le Directeur général, Michel Cornil, est le président de l'Utp.

9. 12 UNE ADHESION GRACE A LA DECOUVERTE PROGRESSIVE DES DIFFICULTES

B. Latour aborde un autre aspect des incertitudes en expliquant comment le flou qui entoure la notion permet une adhésion d'acteurs variés. L'accessibilité est d'abord définie par le seul plancher surbaissé avant de requérir par la suite des options supplémentaires. L'incertitude sur le produit est donc la première à être levée mais les incertitudes sur le « comment » persistent. Selon cet auteur, l'ambiguïté autour de la définition du projet lui permet de naître, de venir à la réalité car s'il fallait que tout le monde s'accorde dès le début sur la définition de ce qu'il faut faire, alors la probabilité de réalisation serait très faible⁵⁵⁹. Nous sommes face au modèle de la traduction de l'innovation (s'opposant au modèle linéaire de la diffusion) : il y a au départ un « bidule », des négociations, une prise de consistance et finalement quelque chose qui marche (Latour, 1993 : 104). Il y a donc évolution de ce qu'il faut mettre en œuvre. Cette définition progressive des contraintes laisse à chacun le temps de s'adapter puis ne permet plus de retour en arrière du fait des efforts déjà engagés. Elle peut être mise en parallèle avec la stratégie du scrabble. Le bon joueur est celui qui place des mots qui rapportent, pas celui qui a un mot long et beau sur son chevalet mais n'arrive pas à le placer et qui doit se rabattre sur une solution moins bonne : deux petits mots ou piocher de nouvelles lettres (Latour, 1993 : 89). Les militants ont commencé par jouer petit (les bus à plancher surbaissé) puis ils ont ajouté l'une ou l'autre des options (aménagements urbains ou palette) pour ensuite les coupler

La frontière entre le « gros travail » et « les détails à peaufiner » est toujours fluctuante et son emplacement fait l'objet d'une intense négociation dans tous les projets techniques (Latour, 1993 : 63). Pour simplifier sa tâche, chaque groupe a tendance à considérer qu'il fait le plus important et que le suivant dans la chaîne « n'a plus qu'à » s'occuper des détails techniques ou « qu'à appliquer » les principes

⁵⁵⁹ Il développe cette idée à propos d'Aramis pour lequel le flou qui l'entoure permet à des groupes aux intérêts divergents de se retrouver sur certaines bases communes, créant ainsi des alliances favorables à l'avancement du projet (Latour, 1993 : 47).

qu'il a définis. Ici, nous avons les acteurs du monde social de l'accessibilité qui se battent pour faire adopter les bus à plancher surbaissé en estimant qu'il s'agit du « gros travail », le reste étant de l'ordre des détails. Puis, des militants locaux demandent aux municipalités d'aménager les arrêts ; ainsi ce qui à l'étape précédente était rangé dans la catégorie « détail » devient dans cette nouvelle phase « gros travail », ensuite il en est de même de l'aménagement de la ville, puis des bâtiments recevant du public, puis des commerces... Il s'agit de la bataille des militants pour prouver le degré de faisabilité, d'efficacité et de rentabilité des projets. Ce processus laborieux est renforcé par la méthode expérimentale prônée en matière d'accessibilité.

En conclusion, les incertitudes sur le produit et son utilisation sont importantes et conduisent quelques précurseurs à proposer des « accessibilités » variées. Ces différents essais jouent un rôle non négligeable en participant à l'apprentissage social. Ce sont par eux que l'invention et son usage prennent consistance. Cette diversité de pratiques, loin d'être une faiblesse, contribue à l'appropriation de l'invention par le corps social (Alter, 2000 : 39). Ces précurseurs préfigurent la phase violente, lorsque le système social se modifie, permettant alors à l'invention de devenir une innovation adoptée par le corps social.

Le premier niveau d'accessibilité, représenté par les bus à plancher surbaissé, est en cours d'adoption mais pas encore l'accessibilité pour les personnes en fauteuil roulant qui reste incertaine. Lorsque le journal *Transport public* titre en 1995 « *Bus à plancher bas, le mouvement est lancé* »⁵⁶⁰ cela signifie bien qu'on parle des planchers bas et non pas d'accessibilité. **Si les bus à plancher surbaissé gagnent leur statut d'innovation, l'accessibilité reste encore au stade des expériences et non d'une politique.** La conception de l'accessibilité telle qu'on la connaît aujourd'hui met plus d'une dizaine d'années à se définir.

⁵⁶⁰ TP, n°935, 1995

9. 2 LA CONCURRENCE EUROPEENNE MODIFIE LE SYSTEME SOCIAL

Tout au long du processus d'innovation, les uns et les autres perçoivent le changement comme un enjeu et en jouent en conséquence. Après la phase de résistance, arrive le temps de l'offensive. C'est le moment où des imitateurs reproduisent et aménagent les innovations une fois que les possibilités de profit sont évidentes. Il s'agit d'un moment violent qui est suivi par les deux dernières phases, celles de la diffusion et de la stabilisation de l'innovation. En matière de bus à plancher surbaissé, l'offensive commence en 1991 lorsque se profile une modification des règles de concurrence européenne en matière de marchés publics et s'accélère à partir de 1993. La perspective de leur entrée en vigueur en 1993 avec l'obligation de passation d'appel d'offre augmente la probabilité d'achat de bus à plancher surbaissé et oblige chacun à revoir ses positions. Cela signifie que le système social est en train de se modifier.

En effet, les règles imposant la concurrence européenne sont des forces qui interviennent dans le jeu des acteurs, elles font sens pour eux et ils composent avec. Elles viennent bousculer les pratiques établies, elles viennent *recomposer la société* différemment. Les habitudes trans-nationales sont alors troublées et Rvi entre en concurrence avec les autres constructeurs européens. Pour autant on ne peut préjuger de la façon dont les agents combineront ces éléments divers (Gringas, 1995 : 7).

Nous allons donc nous pencher sur les répercussions de l'arrivée de la concurrence européenne et étudier la façon dont les constructeurs français et étrangers composent avec ces changements. Nous nous intéresserons d'abord à la façon dont Rvi se positionne vis-à-vis de ses concurrents en annonçant en 1991 son intention de produire lui aussi des bus à plancher surbaissé d'ici quelques années (9.21). Puis, dans un second temps, nous étudierons la pénétration des constructeurs étrangers sur le marché français en 1993 (9.22). Le troisième temps de notre analyse traitera de la

réaction des constructeurs français qui répliquent avec leurs propres modèles en 1994 (9.23). Finalement, les bus à plancher surbaissé se diffusent à l'ensemble du territoire national dans les années suivantes (9.24). Pour conclure, nous nous interrogerons sur l'opportunité de qualifier le R312 « d'erreur » comme le font certains à partir de 1995 (9.25).

9. 21 L'EFFET D'ANNONCE DE RVI EN 1991

En 1991, Rvi annonce son intention de proposer des bus à plancher surbaissé à partir de 1993⁵⁶¹. Cette décision, ainsi que la charte signée l'année suivante pour développer des bus accessibles⁵⁶² s'inscrivent en réalité dans la continuité de l'accord de février 1989 entre le gouvernement et Rvi qui s'engageait à proposer à partir de 1994 « *des produits accessibles à tous* » et permet de gagner quelques années supplémentaires de production pour les bus R312.

En effet, Rvi développe un argumentaire justifiant la poursuite de la production du R312. Au cours d'une interview pour le journal *Transport public*⁵⁶³, Shemaya Levy, directeur commercial et des affaires internationales de Rvi, explique que les études commerciales montrent deux marchés en Europe qui se distinguent : celui du nord et celui du sud ne présentent pas le même type d'habitat ni les mêmes besoins de transport. Dans le nord, les voyageurs sont assis sur des trajets plutôt longs donc les marches à l'intérieur du bus ne gênent pas et dans le Sud on voyage debout, elles sont donc un problème, d'où la nécessité de les placer à l'entrée et à la sortie (R312). Chaque pays ayant développé des barrières réglementaires pour protéger son marché

⁵⁶¹ TP, n°886, septembre 1991. En réalité, les premiers exemplaires seront commercialisés par Heuliez fin 1994 et le sien ne sortira en série qu'en 1996.

⁵⁶² Le 25 novembre 1992, Rvi et M Gilibert représentant le gouvernement, signe une charte dans laquelle Rvi s'engage à produire d'abord un R312 avec agenouillement, puis un R312 partiellement surbaissé, puis vers fin des années 1990, un bus à plancher surbaissé sur toute la longueur (TP, n°911, janvier 1993).

⁵⁶³ TP, n°886, septembre 1991

intérieur, il ne servait à rien que Rvi conçoive un bus qui ne répondait pas aux demandes françaises et qui n'aurait pu pénétrer les marchés extérieurs.

Mais la donne change avec la perspective de la chute des frontières économiques en 1993 et la volonté de fournir un transport accessible à tous, conduisant à la mise en place d'un groupe de travail pour définir un cahier des charges.

« C'est d'ailleurs cette échéance qui nous pousse à mettre à l'étude un bus à plancher surbaissé. Quant au marché français, je crois qu'un certain nombre de considérations nouvelles comme la volonté politique d'intégrer les handicapés dans la vie sociale, donc qu'un besoin de transport en commun accessible à tous et non spécifique, va se révéler. » (TP, n°886, septembre 1991)

Le directeur commercial estime que ce n'est pas trop tard par rapport aux concurrents puisque pour lui, l'invention n'a pas encore fait ses preuves. Il reste encore *« à vérifier la fiabilité, les performances mais aussi l'adéquation aux besoins »* des solutions techniques diverses proposées sur le marché. Afin de réaliser des économies d'échelle sur le plan industriel et de la maintenance, le véhicule sera conçu à partir du R312 en collaboration avec Volvo et Heuliez⁵⁶⁴.

« Compte tenu de sa taille, Heuliez ne peut être présent sur tous les créneaux de marché. Je pense qu'il est préférable qu'il s'intéresse au marché du surbaissé plutôt qu'à celui du bus standard où nous sommes déjà bien présents avec le R312. Nous leur fournirons des châssis de R312 qu'ils pourront carrosser. » (TP, n°886, septembre 1991)

En parallèle, Rvi n'envisage pas d'abandonner le système présenté en 1989 de plate forme élévatrice qui s'adapte au R312 car *« avec ce système nous pouvons résoudre plus simplement et à moindre frais le problème du transport des handicapés lourds. »* (TP, n°886, septembre 1991)

Le changement de politique porte alors seulement sur une modification à la marge du matériel existant, c'est à dire un changement de premier ordre correspondant à la

⁵⁶⁴ Rvi, Heuliez et Volvo ont signé un accord de coopération au début de l'année 1991. Heuliez carrossera des soubassements Renault Vi et des soubassements Volvo. Renault continue sa coopération technique avec Heuliez, débutée en 1981. Sur le plan financier, Renault et Volvo prennent chacun 37% du capital d'Heuliez. Les trois partenaires maintiennent leurs gammes respectives. (TP mars 1991 et juin 1991)

seule modification du niveau d'utilisation des instruments (changement du taux de change par exemple) si on suit la grille d'analyse proposée par Peter Hall⁵⁶⁵.

Ainsi, la perspective de l'ouverture des marchés nationaux et la demande politique d'intégration des personnes handicapées poussent Rvi à annoncer en 1991 le développement d'un bus à plancher surbaissé pour 1993 tout en défendant le R312.

9. 22 LES CONSTRUCTEURS ETRANGERS ARRIVENT EN FRANCE EN 1993

A partir de 1993, les constructeurs étrangers s'organisent pour pénétrer le marché français comme l'illustrent différents éléments : campagnes publicitaires réalisées dans le journal *Transport public*, parts de marché et échos dans la presse spécialisée.

La stratégie des constructeurs étrangers passe par de la communication commerciale. En 1993, Mercedes s'offre ainsi deux pleines pages⁵⁶⁶ :

« Le plancher surbaissé de nos autobus 0405 N et GN permet de voyager plus facilement debout, assis et maintenant couché. » (légende d'un dessin montrant un landau embarquant dans le bus)

« Surbaissés, les bus Mercedes 0405 N et GN sont accessibles aux passagers de tous âges. Tous, même les enfants en landau, y pénètrent en toute sécurité, plus

⁵⁶⁵ Peter Hall, 1986, *Governing the economy*, New York, Oxford University Press, Peter Hall, 1993, « Policy paradigm, Social learning and the State, the case of economic policy in Britain », in *Comparative politics*, avril 1993: 275-296.

« Les changements de deuxième ordre sont marqués par l'introduction de nouveaux instruments de politiques publiques (nouveau système de contrôle des dépenses publiques par exemple) ; les changements de troisième ordre sont caractérisés par un changement simultané des trois composantes des politiques publiques, leurs buts, leurs instruments ou recettes et leurs usages (passage des politiques macroéconomiques keynésiennes aux politiques monétaristes). Peter hall montre que les changements de troisième ordre correspondent à de véritables changements de paradigme des politiques publiques, qu'il est possible d'analyser à la façon de Thomas Kuhn a étudié les révolutions scientifiques » (Palier et al., 1999 : 399-400).

⁵⁶⁶ TP, n°916, juin 1993, TP, n°918, septembre 1993

facilement et rapidement, ce qui réduit les temps d'arrêt. Plus proches des voyageurs, les 0405 sont donc de plus en plus appréciés. » (TP, n°916, juin 1993)

Kässbohrer fait de même à deux reprises⁵⁶⁷ pour son Setra S300NC, bus à plancher surbaissé et Van Hool également⁵⁶⁸.

« Autobus à plancher surbaissé Van Hool: concept répondant aux souhaits de tous les passagers. » (légende d'une photo représentant des publics variés entrant et sortant facilement d'un articulé (UFR, poussettes, enfants, personnes avec bagages, personnes âgées...) A308, A 300 et AG 300 » (TP, n°920, novembre 1993, pub de Van Hool)

De son côté, la profession des transporteurs suit attentivement la politique des constructeurs étrangers et n'hésite pas à consacrer différents articles à ce propos dans son mensuel *Transport public*. On peut citer le gros dossier de six pages titré : « *Mercedes à la conquête des villes* »⁵⁶⁹ où il est précisé que Mercedes se heurte à la législation française pour qui le O404 élu autocar européen en 1992 ne peut être commercialisé en France pour 2 cm de trop en largeur. Dans le numéro suivant, le journal *Transport public* aborde à nouveau la pénétration du marché français par les constructeurs étrangers à l'occasion du Congrès de l'Utp à Toulouse en 1993.

« La firme de Stuttgart [Néoplan], [...] souhaite visiblement tenter une incursion sur le marché français » [...] « Présence aussi de Kässbohrer et son S 300 NC à plancher surbaissé et système d'abaissement » [...] « La présence de Mercedes

⁵⁶⁷ TP, n°916, juin 1993 et TP n°920 de novembre 1993

⁵⁶⁸ TP, n°920 de novembre 1993

⁵⁶⁹ TP, n°917, juillet août 1993. On y trouve d'abord un article présentant la situation économique actuelle : « *Quelques succès fracassants ont marqué cette année le retour de Mercedes Benz sur le marché français de l'autobus. Dix ans après sa rupture avec Heuliez, le constructeur allemand profite en effet de l'ouverture européenne et d'une certaine avance technologique pour pénétrer un marché jusque là très protégé. Dans le même temps, il lance sa nouvelle gamme d'autocars 0404.* » (TP, n°917 de juillet Août 1993).

Puis, le journal donne la parole à deux représentants des constructeurs allemands (le Dr Maier, responsable commercial de l'activité des cars et bus pour Mercedes et Jean Yves Cassedane, Directeur de l'activité cars et bus en France). Le premier expose la stratégie générale de la marque qui vise à « *reconquérir le marché français* », à « *pénétrer tous les segments : grand tourisme, interurbain, urbain* » avec « *un objectif de 10% du marché* » grâce au bus standard à plancher surbaissé O405N et à l'articulé à plancher surbaissé, le O405GN mais aussi avec le nouveau O100 City, minibus. Le second constructeur présente le plan d'action ambitieux. « *Sur le marché français du transport urbain, que nous estimons à 1200 unités, nous nous attendons à signer 40 actes de vente avant la fin de l'année. C'est un marché que nous avons commencé à prospecter il y a environ 18 mois (soit en au début de 1992). Brest Marseille, Saint-Étienne et Mulhouse ont déjà pris des commandes.* » (TP, n°917, juillet août 1993). Ce programme repose avant tout sur le plancher surbaissé. « *Notre principal atout de vente est notre avance technologique, surtout le plancher bas, particulièrement recherché par la clientèle.* »

Benz avec ses matériels au congrès de Toulouse marque⁵⁷⁰ bien le début de cette reconquête commencée il y a moins de deux ans. Les résultats sont encourageants avec des commandes fermes prises à Brest, Marseille, Saint-Etienne, Mulhouse pour des standards et des articulés surbaissés 0 405. » (TP, n°918, septembre 1993)

Le sujet est à également traité lors du Salon de Courtrai en novembre 1993⁵⁷¹.

Cette attention est légitimée par le bilan économique fin 1993. Au regard du marché français représentant environ 1 000 à 1200 immatriculations annuelles de bus, les 144 ventes de matériel étranger pour 1993 commencent à peser (12 à 14,5% du marché)⁵⁷². En 1994, la tendance s'accroît avec deux nouveaux arrivants, Iveco et Man. Van Hool confirme sa présence sur le marché français avec une pénétration de 12% en 1994 correspondant à 121 immatriculations (TP, n°942, nov. 1996). Mais l'année 1994 est surtout celle des « *grandes manœuvres* »⁵⁷³ selon l'expression de *Transport public* au sens où elle correspond à des achats, acquisitions, fusions entre les grands groupes européens⁵⁷⁴. C'est également l'année où l'Europe engage un

⁵⁷⁰ Ses 0405 N et GN à plancher surbaissé.

⁵⁷¹ TP, n°921, décembre 1993. Van Hool : 14 bus en 1993 ; Kässbohrer-Iveco S 300 Nc : 44 exemplaires en 1992 et 50 en 1993 ; Mercedes Benz O 405 et les versions surbaissées = 80 unités en 1992-1993 ; Villes françaises ayant acheté des bus Mercedes 0405 : Saint Etienne, Vitrolles, Mulhouse, Marseille, Brest et Valenciennes. Ces trois dernières villes viennent (novembre 1993) de procéder à une deuxième commande.

⁵⁷² En 1993, les ventes (de bus et de cars) à l'intérieur de l'Espace économique européen ont porté sur 19 250 véhicules au total (environ 6 900 en Allemagne, 3 400 en France, 2 200 au Royaume-Uni, 1 300 respectivement en Italie et en Espagne, moins de 650 dans les autres pays). Le marché en volume est resté relativement constant à l'échelle de l'Europe depuis 10 ans. Le plus gros segment est celui des autobus urbains (en 1993 : 41 %), suivi des autocars de tourisme (35 %) et des autocars de ligne (24 %). (Document 395D0354 ; 95/354/CE: Décision de la Commission, du 14 février 1995, relative à une procédure d'application du règlement (CEE) n° 4064/89 du Conseil (Affaire n° IV/M.477 - Mercedes-Benz/Kässbohrer) *Journal officiel* n° L 211 du 06/09/1995 p. 0001 – 0029)

⁵⁷³ TP, n°930, octobre 1994

⁵⁷⁴ **Mercedes Benz rachète Kässbohrer** en 1994 et ainsi contrôle 57% du marché allemand et 30% du marché européen (TP, n°929, septembre 1994). Mercedes crée début 1995 la société Evobus, filiale à 100% de Mercedes Benz AG, regroupant les deux marques Kässbohrer et Mercedes Benz dans le domaine des bus et cars. Evobus dont le siège est situé à Stuttgart n'est pas une marque commune de véhicules, mais une entité juridique : Setra restera Setra et Mercedes, Mercedes. Les deux gammes de produits demeurant bien distinctes et concurrentes sur tous les marchés où elles sont en dualité. Tous les véhicules auront un point commun : les moteurs Mercedes benz. Mercedes se plaçant plus sur les bus et car interurbains et Kässbohrer sur les cars de tourisme dont il a toujours été le grand spécialiste. Mercedes compte sur la gamme des bus surbaissés 0405 qui se décline en standard, articulé et bus au gaz.

Scania acquiert Dab Silkeborg et s'offre l'opportunité de s'implanter dans le domaine de l'autobus non seulement au Danemark, mais aussi dans l'ensemble des pays scandinaves. Par ailleurs, Scania confie la carrosserie de FlexCi (présenté en 1993) à l'Allemand Néoplan (fabricant du N 4015). Il s'ouvre alors les portes du marché Allemand.

travail de recherche avec le Cost 322⁵⁷⁵ et où entre en vigueur le 1^{er} juillet 1994, la directive 93/38 qui a pour conséquence l'ouverture des marchés publics à la concurrence.

9. 23 LE PREMIER BUS FRANÇAIS A PLANCHER SURBAISSE EN 1994

Les deux constructeurs français tiennent les engagements pris dans les années passées et présentent en novembre 1993, quatre prototypes d'un R312 à plancher surbaissé, bus co-produits par Rvi et Heuliez : les Citybus, à l'occasion du congrès du Gart à Nantes⁵⁷⁶. Ces Citybus sont disponibles à la fin de l'année 1994. De son côté, Rvi continue ses recherches sur un bus à plancher surbaissé intégral et s'engage à commercialiser un bus surbaissé articulé pour la fin de l'année 1995. Pour autant, il n'envisage pas d'arrêter les R312 comme le prouvent les éléments suivants.

Volvo absorbe le carrossier Allemand Drögmöller. Volvo est le deuxième constructeur mondial de châssis d'autocars et d'autobus derrière Mercedes Benz.

Renault Vi et Volvo possèdent chacun 37,5% **d'Heuliez**, résultat cette dernière commercialise l'Access bus GX317 conçu sur le châssis Agora de Renault (commercialisé depuis septembre 1994 et produit à 180 exemplaires en novembre 1995) et l'Access bus GX 417, présenté lors du congrès de l'Utp en 1995, sur un châssis Volvo B10L articulé. Heuliez va présenter aussi l'Access bus Gx217, bus surbaissé de 12 mètres sur châssis Volvo. Il sera proposé en version 2 portes afin de répondre à la demande des réseaux luttant contre la fraude (Tp, n°942, novembre 1995).

⁵⁷⁵ **COST** : Coopération européenne dans le domaine de la recherche scientifique et technique. Le Cost 332 est une « action européenne de recherche sur les systèmes d'autobus à plancher surbaissé. Il s'agit pour elle de formuler des recommandations à partir d'un échange d'expériences. Ces recommandations seront reprises par la directive cars et bus en cours de préparation par la direction générale III. Dans le cadre de cette action de recherche, un comité de gestion constitué de représentants nationaux s'appuie sur trois groupes de travail pour lesquels des experts ont été désignés. Ont été constitués : un groupe sécurité, un groupe infrastructure et un groupe véhicule. » (TP, n°923, février 1994, « Bus à plancher bas : plus qu'un véhicule, un système à part entière). Cette initiative législative de la Commission Européenne lancée en 1992 aboutira en 2001 avec la directive européenne 2001/85/CE.

⁵⁷⁶ TP, n°920, novembre 1993

Tandis que son partenaire Heuliez fournit les premiers bus à plancher surbaissé, Rvi continue de faire la publicité des R312⁵⁷⁷, propose l'option d'abaissement sur ce modèle et présente un R312 à deux portes afin de lutter contre la fraude.

« Il (le R312) continuera sa vie [...] Nous continuons de penser que [...] l'autobus à plancher plat sur toute sa longueur mais d'un accès aisé avec une seule marche intérieure a encore sa place [...] et puis, il faut bien dire que le bus surbaissé ne trouve son véritable intérêt que si les autorités urbaines adaptent la voirie en construisant notamment de véritables quais d'accostage ». (Daniel Naudin dans TP n°920, novembre 1993)

Le 9 septembre 1994, le réseau de la Roche-sur-Yon⁵⁷⁸ effectue la mise en service commerciale du premier autobus français à plancher surbaissé nommé *Access bus GX317*⁵⁷⁹. Rvi et Heuliez envisagent une production de 20 unités en 1994 et de 140 en 1995. A cette occasion, une journée d'échange et de réflexion a eu lieu, intitulée *« Plancher bas pour le bus ! Un nouvel atout pour le bus »*. Il a été affirmé au cours de ces rencontres que :

« Le plancher surbaissé constitue un véritable atout pour l'amélioration de la qualité, de l'efficacité et donc de l'attractivité des transports en commun. Il améliore l'accessibilité des transports en commun de tous les voyageurs et en particulier de ceux qui.... » [...] « Il s'agit d'un enjeu d'aménagement urbain » « l'autobus devient alors le prolongement naturel des trottoirs... » (TP, n°930, octobre 1994)

Ainsi, six ans après l'ensemble des constructeurs allemands, Rvi et Heuliez proposent un premier bus à plancher surbaissé. Pourtant, ce décalage n'a pas lésé la production nationale. La Ratp continue d'acheter des R312 avec une commande record de 650 unités en 1994. En octobre 1992, seuls 145 autobus à plancher

⁵⁷⁷ Publicité de Rvi pour le R312 « Déjà à l'arrêt, le R312 est synonyme de libre circulation. Trois portes, accès abaissé, plancher plat et horizontal sur toute la longueur du bus, ce qui est particulièrement apprécié des PMR. » TP, n°919, octobre 1993. Publicité déjà présente dans d'autres numéros.

⁵⁷⁸ D'une part, la Roche-sur-Yon est la ville du Président du **Gart**, Jacques Auxiette, d'autre part, la société de transport est une filiale de **Via transport** dont Michel Cornil, Président de l'**Utp** est le directeur général. C'était aussi Via transport qui avait été précurseur des bus à plancher surbaissé étrangers avec l'expérience de Caen.

⁵⁷⁹ TP, n°930, octobre 1994

surbaissé circulaient dans les villes françaises⁵⁸⁰, 113 de plus en 1993⁵⁸¹. S'il y a eu à partir de 1993 une augmentation du nombre d'immatriculations des bus étrangers, il n'y a pas eu d'explosion. Ce qui permet à Renault de conclure qu'Heuliez et lui n'ont pas perdu de marché et qu'ils sont maintenant prêts à répondre à la demande française grâce à l'Access bus GX317 d'Heuliez (TP, n°932, décembre 1994) et à l'Agora de Renault présenté lors du salon City transport de juin 1995. En 1994, la Ratp décide d'acheter quelques bus à plancher surbaissé équipés de palette pour une expérimentation sur la ligne 20⁵⁸².

9. 24 LE MOUVEMENT DES BUS A PLANCHER SURBAISSE EST LANCE EN 1995

Face à la progression des parts de marché des bus à plancher surbaissé en France, le magazine *Transport public* titre « Bus à plancher bas, le mouvement est lancé »⁵⁸³. La phase de diffusion de l'innovation est démarrée.

« Chez les constructeurs de bus, à l'heure de l'élargissement des appels d'offre européens, la « guerre » s'est déroulée sur le front du plancher surbaissé et de la traction électrique associée aux moteurs-roues avec, en tête de peloton, les constructeurs allemands. » (TP, n°938, juin 1995)

« Bon an mal an, le marché français de l'autobus absorbe un millier de véhicules. Dans les cinq ans qui viennent, cette stabilité ne devrait pas être remise en cause. Ce qui pourrait changer par contre, c'est la structure même de ce marché avec l'arrivée de nouveaux constructeurs, et le développement désormais irréversible du surbaissé. [...] L'avènement du surbaissé. Ce concept dont le développement sur le marché français était jusque là bridé par le manque d'offre de Renault Vi devrait rapidement devenir un standard. D'autant que la concurrence exacerbée que se

⁵⁸⁰ TP, n°923, février 1994

⁵⁸¹ TP, n°932, décembre 1994

⁵⁸² La séance du 30 septembre 1994.

⁵⁸³ TP, n°935, mars 1995

livrent les constructeurs a fait baisser les prix de manière importante. » Au point où l'avenir du R312 est compromis. « On peut effectivement se poser la question de savoir si c'est la fin du R312. C'est le marché qui dictera sa loi » explique Daniel Naudin, directeur commercial cars et bus de Renault Vi» (TP, n°942, novembre 1995)

D'autres éléments viennent confirmer la tendance : l'initiative de la Fondation de France de soutenir l'accessibilité⁵⁸⁴, la politique de mise en accessibilité préconisée par l'Uitp⁵⁸⁵ et le « *concept de ligne de bus entièrement accessible trouve sa concrétisation dans plusieurs projets d'envergure* » dont ceux des villes de Bordeaux et de Paris.

Dans cette « guerre » commerciale, certains constructeurs étrangers, qui possèdent des usines de production en France, n'hésitent pas à mettre en avant le « *Made in France* » pour gagner des parts de marché auprès des collectivités locales, clients incontournables.

« Evobus utilise l'usine de Kässbohrer située en France (Lagny) pour produire ses 0405. « Pour Mercedes, le fait de construire ses véhicules urbains, pour la plupart destinés aux collectivités locales, permet d'avancer un argument de poids dans un marché très particulier : celui de la valeur ajoutée française. « Avec Lagny, il va donc être difficile de dire qu'un bus Mercedes fabriqué dans cette usine est moins français d'un bus Heuliez, fabriqué à Rorthais (79), puisque le soubassement et la mécanique de l'articulé Gx417 proviennent d'un constructeur étranger. » indique Jean Pierre Barraud, directeur de la marque Mercedes Benz au sein d'Evobus France. » [...] « Mercedes admet la volonté d'une collectivité locale de porter son choix prioritairement sur une production contribuant à l'emploi français » (TP, n°950, juillet-Août 1996).

⁵⁸⁴ La Fondation de France avec la collaboration de l'Apf soutien l'action avec 1,2 millions de francs, sept villes de retenues : Bordeaux, Brest, Caen, Etang de Berre, Grenoble, Strasbourg, Versailles. » (TP, n°935, mars 1995).

⁵⁸⁵ En 1995, le comité d'action européen de l'Uitp a dégagé trois politiques possibles : l'une reposant uniquement sur le transport spécialisé, la seconde sur une accessibilité totale et la troisième mixant les deux, développement du transport spécialisé et mise en accessibilité des réseaux. La troisième option leur semble la plus valable en faisant la comparaison avantages / inconvénients. Parmi les avantages : elle permet aux Ufr et Pmr de profiter des transports en commun et « *profite également à la clientèle dans son ensemble en augmentant l'attrait des transports publics [...] une augmentation de la fréquentation devient alors possible qui compenserait –partiellement – les surcoûts* ». Les inconvénients : il faut des bus à plancher surbaissé, équipés de palette, des aménagements urbains, la suppression du stationnement illicite (TP, n°935, mars 1995).

En prévoyant de construire l'Omnicity⁵⁸⁶ à Angers, « le constructeur Suédois aborde le marché français dans de bonnes conditions » (TP, n°951, septembre 1996)

« Mercedes revendique un label “fabriqué en France” » pour les véhicules fabriqués à Lagny. « Mercedes ne compte pas céder du terrain à ses différents concurrents, surtout dans le domaine de la défense de l'emploi à l'intérieur de nos frontières » (TP, n°954, décembre 1996)

En 1996, le marché français de bus est occupé à environ 80% par Renault Vi et Heuliez⁵⁸⁷. Cinq ans plus tard en France, Irisbus (I)⁵⁸⁸ compte 59% de part de marché, Evobus (D) 21% et Van Hool (B) 6%⁵⁸⁹. Le marché s'est donc totalement transformé. Pour Rvi, l'évolution doit se faire sur « *plus de respect de l'environnement, plus de modernité et le plancher bas intégral* »⁵⁹⁰. Pour Mercedes, « *cette évolution est déjà largement entreprise* »⁵⁹¹. Le constructeur travaille aussi sur le confort du conducteur et des passagers.

« Nous pensons que les voyageurs ne doivent plus penser à « monter » dans le bus, mais à y « rentrer ».(Mercedes dans TP, n°952, octobre 1996)

L'arrivée de nouveaux acteurs modifie donc l'équilibre du système : l'obligation d'appels d'offre européens vient casser les habitudes et permet l'émergence et la diffusion de pratiques jusque là considérées comme déviantes : l'achat de bus à l'étranger. Le socle de la résistance étant cassé, le constructeur français est incité à développer le même produit que ses concurrents au risque sinon de perdre sa clientèle qui n'est plus tenue par le patriotisme. Cette décision est facilitée car les effets des dépendances de sentier sont atténués par les années écoulées. L'innovation devient une norme pour les constructeurs et se diffuse auprès des réseaux.

⁵⁸⁶ Scania avait présenté en 1995 sa maquette de l'Omnicity. En septembre 1996 il présente le prototype. Prévisions : production en série 1997 à raison de 100 unités par an, livraison en sept. 97.

⁵⁸⁷ TP, n°950, juillet Août 1996

⁵⁸⁸ Le groupe Irisbus né en janvier 1999 est composé de la fusion des activités cars et bus des groupes Renault Vi et Iveco. Ils constituent ainsi un ensemble de dimension mondiale qui occupe la seconde position sur le marché européen. Le siège opérationnel d'Irisbus est situé à Lyon et le siège légal à Madrid.

⁵⁸⁹ Alors qu'en Allemagne Evobus représente 55% des parts de marché, Man 21%, Néoplan 15% et Irisbus 2% (Chiffres Ratp)

⁵⁹⁰ TP, n°952, oct. 1996

⁵⁹¹ TP, n°952, oct. 1996

9. 25 « L'ERREUR » DU R312 ?

Quand l'innovation se généralise, l'idée « géniale » ayant conduit à produire des R312 devient « l'erreur » du R312. Comme l'explique B. Latour, on ne peut ni décerner des palmes, ni publier un avis de décès d'un projet tant qu'il ne s'est pas réalisé. Rvi aura commercialisé son R312 durant dix ans, un succès mitigé : succès pour avoir résisté plusieurs années aux bus à plancher surbaissé sans grande perte de marché mais relatif, car il était prévu pour durer bien plus longtemps. Succès mitigé également pour les militants pro accessibilité qui ont gagné la diffusion des bus à plancher surbaissé mais n'ont pas empêché le « retard » des réseaux français en matière de parc accessible.

Jusqu'au début de 1995, le constructeur va tenter de vendre son R312 mais la dernière publicité parue dans Transport public de février 1995⁵⁹² est comme un aveu d'erreur, comme une justification aux inconvénients du R312

« Toute la difficulté était de lui donner la dimension nécessaire. [...] Nous avons fait un véhicule imposant par nécessité » (pub Renault dans TP, n°934, février 1995)

A deux reprises des responsables de Renault reconnaissent publiquement une « erreur » de stratégie concernant les R312 en ne prévoyant pas la demande de bus à plancher surbaissé. C'est particulièrement net dans l'interview, en 1994, d'Alfred Angel, directeur de la recherche et du développement chez Renault Vi :

« Pour le R312 nous avons fait de nombreuses études de marché [...] aucune n'a révélé une demande de matériel à plancher surbaissé. Ceci nous a montré que la méthodologie traditionnelle des études de marché avait des limites » (TP, n°932, décembre 1994).

D'où une décision de changement de stratégie pour Renault qui souhaite « parler de ses projets à tous les stades de la conception, comme le font les concurrents. » (TP, n°932, décembre 1994)

Mais ce n'est pas pour autant que le système français se modifie en matière de maîtrise d'ouvrage et de maîtrise d'œuvre. Nous avons vu qu'en Allemagne la Vdv,

⁵⁹² TP, n°934, février 1995

la fédération des opérateurs (Utp française), incarnait une maîtrise d'ouvrage forte et centralisée et que les constructeurs suivaient ses spécifications. En France, la situation est différente. La maîtrise d'ouvrage est faible, elle devrait être incarnée par les clients, c'est à dire ceux qui achètent les véhicules (les autorités organisatrices représentées par le Gart et / ou les entreprises de transport représentées par l'Utp⁵⁹³).

Mais pour les spécifications du R312, plusieurs acteurs coexistaient et semblaient intervenir au même niveau : le Gart, l'Utp, le ministère des Transports⁵⁹⁴, Rvi, les grands groupes de transports dont la Ratp qui pèse pour moitié dans le marché des bus en France. L'absence d'une maîtrise d'ouvrage forte, capable de définir ses besoins et les spécifications attendues, laisse la possibilité à la maîtrise d'œuvre de devenir son propre spécificateur. C'est encore le cas en 1996 comme le laissent penser les propos du Directeur commercial bus et car de Rvi qui relègue l'ensemble des autres acteurs au rang de spectateurs :

*« Nous devons tirer les enseignements de l'expérience du R312. S'il est vrai que les contacts avec les professionnels restent indispensables, les demandes sont tellement diverses qu'il est impossible de toutes les fédérer. [...] C'est pourquoi nous sommes conscients que **nous devons rester maîtres des projets** et des développements dans l'entreprise. Ensuite, nous les validerons auprès des représentants significatifs de la profession : Utp, Gart, les quatre grands groupes d'exploitation... Par ailleurs, étant donné la mondialisation des marchés, nous devons aussi nous tourner vers des organisations telles que l'Uitp ou Euroteam. »*
(Daniel Naudin, Directeur commercial bus et cars de Renault Vi, TP n°952, octobre 1996)

L'invention des bus à plancher surbaissé a percé, tous les constructeurs l'ont reprise et les transporteurs commencent à l'acheter. L'usage fait de l'innovation n'est pas encore stabilisé : il y a bien un début de prise en compte de la diversité de la clientèle mais les acteurs hésitent encore à englober les personnes en fauteuil roulant. C'est pourquoi nous pouvons dire que le processus d'innovation a eu lieu mais que l'accessibilité n'est pas encore stabilisée et n'est pas encore perçue comme un

⁵⁹³ Quoique les transporteurs (à l'exception notable de la Ratp et de quelques réseaux) ne possèdent pas en propre le parc de véhicules qui reste la propriété de l'autorité organisatrice. De ce fait, ils interviennent plutôt en assistance à maîtrise d'ouvrage en conseillant les autorités organisatrices.

⁵⁹⁴ Le ministère des transports (plus particulièrement la DSCR) peut par arrêté ministériel fixer des normes techniques, mais il a plutôt l'habitude de le faire pour des exigences de sécurité.

standard. La Ratp et Poitiers passent par ces phases de tâtonnement où l'accessibilité hésite, cahote et met du temps à se réaliser.

9. 3 UNE POLITIQUE D'ACCESSIBILITE NON STABILISEE MAIS DES APPRENTISSAGES EN COURS

Au cours des années 1990, des « traces » d'accessibilité existent même si elles ne sont pas majoritaires et ne sont pas reliées à une politique clairement définie comme nous allons le montrer à la Ratp et à la Stp (9.31). Mais dans le même temps, des évolutions ont cours qui favoriseront à terme l'accessibilité grâce à des processus d'apprentissage, preuve que les acteurs apprennent bien plus qu'ils ne résistent (Alter, 1985 : 87). Une partie d'entre elles découlent de la phase de « *modernisation des services publics* » incarnée à la Ratp dans la réforme conduite par Christian Blanc, Pdg de la Ratp (9. 32). En effet, il mène une politique caractérisée par l'ouverture de l'entreprise dans cinq directions essentielles de l'environnement des transports : les collectivités locales, la concurrence, l'opinion, le voyageur et les institutions de tutelle (David, 1995 : 97). Les différents projets nationaux auxquels la Ratp participe dans ce cadre jouent un rôle pédagogique pour les salariés de l'entreprise. Par ailleurs, les gestionnaires peuvent être dans le même temps des innovateurs sur d'autres sujets en fonction des priorités qu'ils se seront données. Il est connu que le nombre de priorités qui peuvent être inscrites à l'agenda politique est limité.

9. 31 LA RATP, DES « TRACES » D'ACCESSIBILITE

La Ratp suit l'avancée de l'accessibilité sur les autres réseaux comme le prouvent les différents articles y faisant écho dans son journal *Savoir Faire*⁵⁹⁵ et elle en tient parfois compte dans certains de ses projets sur les quatre modes de transport (bus, tramway, métro et Rer) mais il n'y a plus personne en charge de la question pendant plusieurs années : la salariée spécialiste de l'accessibilité change d'affectation en 1992 et n'est pas remplacée⁵⁹⁶.

- Le matériel ferré : les débats s'enlisent dans des problèmes techniques

Les difficultés de progression de l'accessibilité nous sont fournies par les débats autour des matériels ferrés. La construction de ces matériels s'étend sur une temporalité longue au cours de laquelle de nouvelles demandes, non prévues ou volontairement mises de côté, peuvent être formulées. Les acteurs se trouvent alors confrontés à des problèmes techniques car les récentes exigences sont difficilement intégrables dans les spécifications d'origine et peuvent entraver le déroulement du projet. La tentation est alors de rejeter la problématique sur l'environnement.

L'histoire du Mf 2000⁵⁹⁷ illustre tout à fait cette situation. En 1994, au moment de la définition du cahier des charges, aucune législation n'impose l'accessibilité du

⁵⁹⁵ Concernant l'accessibilité à l'extérieur de son domaine, le journal traite du premier tramway surbaissé intégral mis en service à Brême (Ratp, Etudes et Projets, juill. Sept. 1990), de l'accessibilité du métro de Seattle dont les « *stations sont entièrement accessibles aux handicapés : il y a au total 28 ascenseurs et 46 escaliers mécaniques* » (Ratp, Etudes et projets, janvier mars 1991). Il aborde aussi des expériences comme celle de Florence avec les « *pilot light* », un système de guidage pour les non-voyants » (Ratp, Etudes et Projets, avril juin 1991) ou le premier essai d'accessibilité des bus à plancher surbaissé en France avec la ville de Caen (Ratp, Etudes et projets, oct. Déc. 1991) ou encore la mise en accessibilité du tramway de Nantes qui « *voit circuler de nouvelles rames à trois caisses dont l'élément central à plancher surbaissé est accessible aux handicapés* » (Ratp, *Savoir faire*, Juillet-sept. 1992). Divers autres articles ou brèves continuent par la suite à aborder la question de l'accessibilité dans les numéros suivants. (Le journal *Savoir Faire* s'appelle jusqu'en 1992, *Etudes et Projets*)

⁵⁹⁶ En dehors d'un court laps de temps où une cadre du secteur commercial, Valérie Marceau, la remplace avant de partir en retraite.

⁵⁹⁷ Cette dénomination traduit le type de matériel : Mf pour matériel ferré et 2000 pour l'année de première mise en circulation. Parfois, le projet prend du retard et l'année réelle de mise en circulation est plus tardive. Le Mf 2000 est prévu pour remplacer le matériel en circulation sur la ligne 2 (puis 5 et 9) du métro parisien à partir de 2006.

matériel, seule celle des gares est obligatoire⁵⁹⁸. L'accessibilité du matériel n'est alors par prise en compte d'autant plus qu'aucune station de la ligne 2 n'est à l'époque accessible. Dans ces conditions, il persiste un espace vide entre le train et le quai (appelé « lacune »), à la fois vertical et horizontal (195 mm) qui n'est pas traité⁵⁹⁹. L'appel à candidature pour la fourniture de ce nouveau matériel se déroule en février 1998. Mais en juin de la même année, le Stif se saisit de cette question et réclame de connaître les solutions envisagées⁶⁰⁰. Le Pdg de la Ratp propose d'examiner le problème en lien avec le Colitrah⁶⁰¹. Le Conseil de direction du 5 octobre 1998 consacré au projet Mf 2000 prend alors successivement deux décisions : d'une part, de lancer *« une réflexion sur le traitement de la lacune quai – train par une disposition pratique et économique pouvant concerner qu'une seule partie par rame »* et d'autre part, de définir, en lien avec le Colitrah, de nouvelles spécifications. En Conseil de direction le 14 décembre 1998, la Ratp décide de lancer une expérimentation de surélévation partielle de quai et d'écarter la solution d'adjonction d'une palette mobile rétractable au profit d'un abaissement de la hauteur du plancher de 30mm par rapports aux matériels antérieurs⁶⁰². Le 5 mars 1999, le Président directeur général de la Ratp en informe le Stif par courrier. Mais la problématique de traitement de la lacune dépasse le projet du Mf 2000. Le Comité exécutif de la Ratp du 5 mars 1999 l'aborde également à propos du Rer dont les gares sont accessibles ou en voie de le devenir⁶⁰³. Il est décidé d'une part, de

⁵⁹⁸ Une annexe à la circulaire interministérielle du 7 juillet 1994 (circulaire d'application de la loi 91-663 portant sur les installations et établissements recevant du public et de la voirie) précise expressément que l'obligation d'accessibilité ne porte que sur les équipements fixes. Donc l'accessibilité aux véhicules n'est pas légalement requise. Elle reste une opportunité à apprécier, voire à proposer si les conditions techniques et financières le permettent, mais en aucune manière les textes ne la recouvrent et encore moins l'imposent.

⁵⁹⁹ Il s'agit pour les concepteurs de proposer un matériel qui ne viendra jamais frotter sur les quais déjà existants. Pour ce faire, ils prévoient des marges de fluctuation dues à l'usure de la roue, à l'affaissement de la suspension primaire, au jeu de suspension secondaire... En 1997, le Colitrah recommande des lacunes bien inférieures mais ce document n'a pas de valeur juridique

⁶⁰⁰ Courrier Stif n°98/1484 adressé au Pdg de la Ratp.

⁶⁰¹ Courrier Ratp de Jean Paul Bailly à George Dobias du Stif du 19 août 1998

⁶⁰² Soit 1015 mm au-dessus du niveau du rail.

⁶⁰³ Une gare est dite accessible lorsque l'accès est assuré de la voirie aux quais (soit par des pans inclinés, soit par des ascenseurs). Mais ce n'est pas pour autant que le problème de la lacune entre le quai et le train est réglé.

concentrer les efforts uniquement sur les gares du réseau noyau du Rer⁶⁰⁴ et sur les futures stations de métro et d'autre part, d'entreprendre un programme de recherche et d'expérimentation concernant le matériel roulant et les infrastructures en concertation avec les associations⁶⁰⁵. Un bilan devant être dressé avant toute application. Le Comité exécutif de la Ratp du 27 septembre 1999 se prononce pour deux solutions qui peuvent être couplées : une surélévation partielle du quai qui permettrait de traiter la lacune verticale en mettant le quai à la même hauteur que le plancher du Rer et une rampe d'accès amovible qui résoudrait les problèmes de lacunes verticale et horizontale afin d'obtenir des lacunes inférieures à 55 mm⁶⁰⁶. Mais l'année suivante, aucune des deux solutions n'a abouti.

En 2000, le problème de l'accessibilité demeure comme le prouve la réunion du 31 octobre ⁶⁰⁷ entre le Stif et la Ratp et auquel assiste la responsable accessibilité de l'Apf Ile-de-France. A cette occasion, la Ratp présente un diagramme résumant l'ensemble des problématiques des emmarchements et des solutions écartées ou envisagées. Henri Schwebel, Directeur général adjoint de la Ratp, se concentre surtout sur ce qu'il est impossible de réaliser : le marché du Mf 2000 n'est plus modifiable, l'accessibilité doit dépendre de décisions plus globales concernant le réseau Métro, les difficultés sont insurmontables pour les stations en courbe. Les arguments sont techniques⁶⁰⁸, la Ratp déplaçant le débat sur un plan qu'elle seule maîtrise. Pour montrer les bonnes dispositions de l'entreprise, le Directeur adjoint aborde les efforts déjà réalisés (abaissement du plancher de 30mm) et la réussite de la ligne 1 du Tramway et s'engage à étudier la possibilité d'un réseau minimal de stations accessibles sur les lignes les plus facilement aménageables avec un ascenseur (ligne 1, 2, 6, 12).

⁶⁰⁴ Le réseau noyau correspond à une sélection d'un certain nombre de gares de Rer sur lesquelles portent en priorité les efforts d'amélioration en matière d'accessibilité. Elles sont choisies en fonction de nombreux critères : fréquentation, hauteur des dénivelés, équipements desservis...

⁶⁰⁵ Les axes de recherche portent sur des essais de palette fusible sur le MI 84 de la ligne A, réduction de la lacune du Mi2N, rehaussement des quais du Rer et abaissement de la voie.

⁶⁰⁶ Informations issues de Ratp Savoir Faire, n°39, 2001 : 3-10

⁶⁰⁷ Cette réunion a été reportée de 20 jours à la demande de la Ratp, par un courrier d'Henri Schwebel, Dga Ratp adressé au Vice-Président du Stif en octobre 2000. Il s'agit pour la Ratp de préparer ses arguments. Entre-temps, la Ratp a décidé d'opter pour un guidage des portes par-dessus le seuil plutôt qu'en dessous afin de ne pas augmenter les lacunes si les quais sont rehaussés.

⁶⁰⁸ « impossibilité de diminution du diamètre des roues » ; « risque de moucher les points d'aiguilles », « débattement des suspensions », « rescindement des quais »...

Ainsi, à la fin de l'année 2000, la problématique d'accessibilité est reportée sur les infrastructures afin de pouvoir tenir le planning prévu pour le matériel. En revanche, la Ratp n'a toujours pas tranché entre les différentes options possibles concernant la mise à hauteur des quais (soit par abaissement de la voie, soit par rehaussement du quai)⁶⁰⁹. Des études comparatives de coûts sont réalisées.

○ L'accessibilité au compte goutte et sous pression

La Ratp prend en compte l'accessibilité sous la pression des associations et du Préfet.

Au début des années 1990, elle est présente dans deux projets majeurs, le tramway de Saint-Denis⁶¹⁰ et le projet de la ligne de métro automatique Météor⁶¹¹. Mais dans les deux cas, les membres du monde social de l'accessibilité (Apf et Colitrah principalement) sont intervenus pour l'obtenir comme cela a été en 1988⁶¹². De plus, les aménagements de la ligne Météor ne répondent pas à tous les critères de l'accessibilité intégrée : les annonces sonores ne sont pas couplées à des annonces visuelles, les ascenseurs, bien qu'en libre service, sont prévus pour une utilisation modérée car pensée pour les seules personnes en fauteuil roulant, les passages aménagés dans les lignes de contrôle sont réservés au départ aux seuls Ufr...

⁶⁰⁹ Courrier d'Henri Schwebel à George Dobois du Stif, 16 novembre 2000.

⁶¹⁰ « Tramway de St Denis-Bobigny », l'article précise que le tram est accessible aux PMR (Ratp, *Savoir Faire*, janv. Mars 1992).

⁶¹¹ « Météor. Une ligne de Métro pour le XXIème s. » pp 4- 19. L'article précise « la quatorzième ligne de Métro de Paris sera accessible à tous, y compris aux personnes à mobilité réduite, aux voyageurs chargés de bagages ou accompagnés d'enfants en poussette... » p 7 (Ratp, *Savoir Faire*, Juillet-sept. 1993) + « Météor, le métro du Xxième siècle ». pp 4-7. « Les portes palières seront un élément important d'amélioration de la sécurité pour les voyageurs accompagnés d'enfants et pour les personnes malvoyantes. [...] « Les escaliers fixes et mécaniques ainsi que les ascenseurs, constitués de matériaux transparents seront dans la mesure du possible regroupés... [...] Les stations seront, en outre, entièrement conçues pour faciliter le déplacement des personnes handicapées en fauteuil roulant, des malvoyants et des malentendants. » (Ratp, *Savoir Faire*, Janvier – mars 1995).

⁶¹² Par exemple, en 1988, l'Apf s'est battue en faveur de l'accessibilité de deux nouvelles stations de métro à la Ratp. Les militants ont fait appel au représentant de l'Etat dans le département. C'est ainsi que, par arrêté du 21 octobre 1987, le préfet du département des Hauts de Seine a décidé que l'accessibilité des stations La défense et Puteaux Courbevoie devra être assurée. (FF, 1988, n°444).

En 1993, l'entreprise relance l'activité des voyages accompagnés⁶¹³. La même année, suite à l'étude « réseau noyau » commune Stif-Rif, la Ratp commence à traiter l'accessibilité de quelques gares de Rer avec l'installation d'ascenseurs en libre service⁶¹⁴. Puis en 1995, elle développe un portillon automatique élargi : Pavel, pour traiter les lignes de contrôle⁶¹⁵. A partir de 1998, un agent du Rer, Jean-Louis Salors⁶¹⁶, s'investit dans le dossier accessibilité des gares en prenant l'initiative d'aller défendre des dossiers directement auprès du Colitrah et des instances de tutelle. A la même époque, un agent du département Bus, Daniel François, est chargé de suivre l'accessibilité des lignes de bus à Paris et un troisième agent Ratp, architecte, Mathieu Bachelot⁶¹⁷, débute l'expérimentation d'un cheminement amélioré entre la station de Métro Créteil - L'Echat (ligne 8) et l'Hôpital Henri Mondor, sous le nom de « chemins de courtoisie ». Entre 1990 et 1995, trois améliorations peuvent également être relevées mais elles ne contribuent pas ou peu au développement de l'accessibilité intégrée⁶¹⁸.

En conclusion, l'accessibilité n'est pas la préoccupation majeure de la Ratp, la résistance au changement n'existe pas seulement à propos des bus à plancher surbaissé mais se retrouve également dans d'autres modes dont le transport ferré, situation illustrée avec le MF 2000. Pourtant, quelques projets commencent à intégrer

⁶¹³ La séance du Conseil d'Administration du 24 septembre 1993 comporte une présentation de la nouvelle structure commune avec la Sncf visant à répondre aux besoins de certains voyageurs. Différents ministres sont associés à la convention de service.

⁶¹⁴ La Ratp se charge des études amonts, de la constitution des dossiers de financement, du portage de chaque dossier auprès des instances de tutelles, du suivi des travaux et de leur réception.

⁶¹⁵ (Relevé de décision Rer DG 95-2026.) Cette décision est prise après deux essais infructueux : le « passage confort » testé à Nanterre est déclaré non fiable techniquement et le portillon de service testé dans quelques stations n'offre pas d'autonomie car le voyageur est tributaire de la disponibilité de l'agent en gare.

⁶¹⁶ Jean-Louis Salors, anciennement à l'exploitation (encadrement des équipes en gare), il intègre une équipe en charge de l'aménagement des gares, suivant en cela les habitudes de mobilité interne de la Ratp consistant à changer de poste régulièrement.

⁶¹⁷ A la suite de la longue maladie de sa femme hospitalisée dans cet hôpital, il souhaite intervenir sur le parcours « chaotique » qui relie la station de métro à l'entrée de l'hôpital (traversée d'un parking, contournement de l'hôpital...). Il décédera en décembre 2000, le jour de la réunion de lancement de la mission accessibilité. Son projet sera abandonné courant 2005, principalement pour des raisons de répartition de compétence : la Ratp n'a pas à intervenir sur des espaces urbains qui ne lui appartiennent pas.

⁶¹⁸ Les ateliers de maintenance des bus à la Ratp travaillent à un projet de marche abaissable pour le R312 pour le soumettre à Rvi qui ne le développera pas Ratp, *Etudes et projets*. Juillet – Sept 1990. Par ailleurs, lors du remaniement des installations du RER à Massy-Verrière, la Ratp installe un monte charge sur un des quais (mais pas un ascenseur). Le problème des malvoyants est abordé à propos des couleurs des indices de lignes de bus (Ratp, *Savoir Faire*. Juillet – sept 1992)

ces questions même si finalement, l'accessibilité n'est pas toujours très fonctionnelle comme pour la ligne Météor.

Dans le même temps en Province, l'accessibilité est présente dans les préoccupations mais en l'absence de solution nationale pour le matériel, elle continue d'être traitée par du transport spécialisé.

9. 32 GESTION DES ACQUIS A LA STP

A Poitiers, la question de l'achat des bus à plancher surbaissé est bien soulevée mais les élus poitevins font le choix de suivre les habitudes du secteur (priorité à la production des constructeurs nationaux et ainsi à l'emploi français, homogénéité du parc...). Ce qui conduit la Stp à gérer les acquis en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées tout en innovant sur du transport à la demande pour la clientèle isolée.

Entre 1989 et 1996, Handibus continue son développement en nombre de voyages réalisés mais n'évolue pas sur le fond, il reste un transport à la demande dont l'utilisation est restreinte selon des critères géographiques, d'horaires, de type de handicap... Malgré cela, la demande de transport spécialisé progresse. Afin d'y répondre, le District augmente la part de la sous-traitance en signant en 1992 un nouveau contrat avec le Gihp Poitou-Charentes pour la mise à disposition d'un second véhicule⁶¹⁹. De son côté, le Gihp continue de gérer son transport spécialisé et la « convention » avec la Stp. Il peut compter sur un bénévole pour assurer une présence au sein des commissions départementales de sécurité et d'accessibilité.

Cette gestion des acquis se reflète dans le peu d'articles qui abordent les solutions d'accessibilité aux transports de 1989 à 1996 (inclus)⁶²⁰. L'accessibilité des

⁶¹⁹ Entre 1992 et 1998, il y avait 12 ou 13 véhicules en circulation aux heures de pointe en comptant les taxis : 4 véhicules de la Stp, 2 du Gihp et 6 taxis. Le service fonctionne bien, il prend beaucoup d'ampleur.

⁶²⁰ Sur 34 articles traitant des transports ou de l'accessibilité ou encore du handicap dans le journal municipal, aucun n'est exclusivement consacré à Handibus. Ce service est abordé succinctement dans

transports publics n'évolue donc pas mais celle de l'espace public interpelle les élus et les services techniques à partir de 1994.

9. 33 CINQ AXES D'APPRENTISSAGE AU SERVICE DE

L'ACCESSIBILITE

En développant à travers un exemple chacune des directions de la politique de modernisation de la Ratp entreprise par Christian Blanc (les élus, la concurrence, l'opinion, les clients, les Autorités Organisatrices), nous allons montrer les ouvertures qui en découlent pour les acteurs concernés.

○ La découverte des élus et des collectivités locales

Au cours des années 1990, les élus locaux s'engagent au sein du Gart, le groupement des autorités responsables des transports⁶²¹.

Dans le cadre de la réforme de l'entreprise, Christian Blanc, Pdg de la Ratp, organise à Poitiers en 1992 des rencontres entre les cadres de la Ratp et des élus locaux auxquelles participe Catherine Coutelle⁶²². Il souhaite améliorer la prise en compte

trois articles traitant de la Stp, une première fois en 1989 (Poitiers mag, n°13, de janvier 1989). une seconde fois la même année au sein d'une liste des nouveaux matériels acquis par la Stp cette année là (Poitiers mag, n°16 d'octobre 1989) et une dernière fois en 1990 à propos des priorités du District où il est précisé «*la mise en place d'un service pour handicapés*» et l'achat de 3 bus R312 qui «*facilitent la montée des voyageurs*» (Poitiers mag, n°21, de novembre 1990)

⁶²¹ Il rassemble, toutes tendances politiques confondues, la presque totalité des agglomérations possédant un réseau de transport public, le quart des départements et des régions. Il agit pour favoriser les échanges d'expériences entre autorités organisatrices au plan national et européen, pour être un laboratoire d'idées sur les enjeux et les évolutions de la société et surtout pour œuvrer à la promotion des transports publics.

⁶²² Catherine Coutelle est adjointe au maire de Poitiers en charge du dossier des transports publics. Elle est également vice présidente du Gart durant 6 ans, Présidente d'Agir de 1989 à 1993 et membre de l'association « Femmes en mouvement, les transports au féminin ». C'est sous son impulsion que Poitiers accueille les journées nationales d'Agir en 1990 et le congrès de l'Union des Transporteurs Publics – Utp en 1992. Poitiers mag y consacre un article dans le n° 30 d'oct. - nov. 1992 et surtout le magazine Transport Public y consacre un dossier de 13 pages TP, n°905, juin 1992 La Stp est affiliée à l'association Agir.

des collectivités locales en faisant évoluer l'interface entre celles-ci et l'entreprise. Il cherche à faire entendre aux cadres de la Ratp que les demandes des collectivités locales sont légitimes (elles aussi émanent de personnes incarnant le bien public) même si les élus ou les techniciens locaux ne maîtrisent pas l'ensemble des paramètres techniques des transports. Les rencontres de Poitiers en 1992 seront l'occasion pour de nombreux cadres de la Ratp de prendre conscience de l'implication des élus locaux, de leur rôle et de leur légitimité à intervenir sur le champ des transports.

« La Ratp a fait deux révolutions culturelles, premièrement, il y avait des clients et deuxièmement, il pouvait y avoir des élus et des élus qui soient des donneurs d'ordre. Je me souviens très bien, c'est une des raisons pour lesquelles Christian Blanc avait fait l'accord avec Agir parce qu'il sentait bien qu'il allait y avoir des évolutions en particulier en banlieue parisienne. Les groupes commençaient à venir grignoter. Il avait dit "il faut absolument que dans la maison [Ratp] il y ait une culture de travail avec les élus, ce que ne savent pas faire les ingénieurs maison, ils n'ont jamais eu à se préoccuper de demandes comme ça." Et donc on faisait dans les années 92- 93 des séminaires décentralisés dont à Poitiers au Futuroscope où il m'avait demandé d'intervenir, il y avait 800 cadres de la Ratp pour qu'ils découvrent ce qu'est un élu transport et ce qu'il pouvait attendre d'une société de transport. Ils m'avaient écouté très poliment mais on sentait bien que pour eux ce n'était pas leur culture. » (Entretien du 3 novembre 2003, ancienne élue transport Poitiers)

A ces occasions, les liens existant entre les cadres de l'entreprise et les acteurs investis dans les organisations des transports publics se renforcent et facilitent les apprentissages.

- Mulhouse ou la découverte de la concurrence et la lutte pour l'indépendance des réseaux

En 1990, l'exploitation d'une grande majorité de réseaux a été déléguée à des grands groupes privés. Cette « privatisation » préoccupe les Autorités organisatrices et certaines entreprises de transport car les contrats de concession engageront les collectivités sur plusieurs mandats sans tenir compte des alternances politiques,

remettant en cause la démocratie locale ⁶²³. Certains acteurs vont se mobiliser pour contrer cette évolution à travers la relance de l'association pour la Gestion Indépendante des Réseaux de Transport Public et l'Amélioration des Déplacements (Agir)⁶²⁴.

L'appel d'offre public du réseau de Mulhouse va fournir l'occasion pour Agir et la Ratp de défendre leurs principes communs. L'opération est un succès, Agir, associée avec la Ratp, remporte l'appel d'offre excluant de ce fait les groupes privés.

« Et le premier réseau qui s'est présenté qui était en balance, c'était Mulhouse où Via GTI avait quasiment fait le travail, jusqu'à ce que Christian Blanc dise, banco, nous répondons avec vous. Cela a fait un mega scandale, car la Ratp, du point de vue des groupes et de la Province, était vécue comme le monopole, rigide, immobiliste... on a répondu ensemble à l'appel d'offre de Mulhouse, moi j'ai été personnellement défendre [le dossier] en tant qu'élue, on est passé devant la commission d'appel d'offre, et cela avait été préparé par tous les ingénieurs et on a remporté l'appel d'offre. Cela a fait un bazar, cela a été en Conseil d'Etat parce que la Ratp a été interdite de prendre des parts en province à cause de la subvention qu'elle reçoit de l'Etat pour la région parisienne [...]. Il a fallu monter une société⁶²⁵, cela a été compliqué. A l'époque, c'était assez surprenant car Pascale Pécheur était au GART, en tant que secrétaire Nationale du GART et le GART qui est tenu majoritairement par des élus qui sont dans des réseaux privés n'a jamais pris officiellement parti car il fallait se soucier de tous les adhérents »
(Entretien du 3 novembre, ancienne élue transport de Poitiers)

Cette action est une illustration de la capacité d'innovation de la Ratp. Le Pdg de la Ratp cherchait à implanter l'entreprise hors de la région parisienne. A travers cet événement, les agents découvrent la concurrence dans la conquête de nouveaux marchés d'exploitation, ce qui dépasse largement la coopération technique que l'entreprise avait l'habitude de conduire. L'action a un caractère « pédagogique » à de nombreux plans.

⁶²³ Entretien de Catherine Coutelle dans TP, n°902, juin 1992

⁶²⁴ Agir : Association pour la Gestion Indépendante des Réseaux de Transport Public et l'Amélioration des Déplacements créée en 1983 et dont l'activité a été relancée à partir de 1990. Mme Coutelle, l'élue de Poitiers en charge des transports, en a été Présidente de 1989 à 1993.

Poitiers mag y consacre un article dans le n° 30 d'oct. - nov. 1992 et surtout le magazine Transport Public y consacre un dossier de 13 pages TP, n°905, juin 1992.

⁶²⁵ La société s'appelait Synergie transport. Elle était composée d'ingénieurs de la Ratp et de directeurs de réseaux et fournissait de l'expertise et des études pour les élus transports et les réseaux.

Depuis, l'entreprise n'hésite pas à postuler sur d'autres appels d'offre avec plus ou moins de succès dans un secteur qui a vécu l'émergence d'une concentration très importante⁶²⁶. A coté, coexistent⁶²⁷ le regroupement de réseaux Agir⁶²⁸, les deux plus grandes entreprises de transport urbain qui n'ont aucun lien de dépendance avec les groupes : la Ratp et la Rtm (régie des transports de Marseille) et deux entreprises plutôt axées sur le transport interurbain, Cariane⁶²⁹ et Verney⁶³⁰.

○ Les bus au gaz ou la découverte de la force de l'opinion

En 1993, le District de Poitiers signe une chartre «Ecoville » avec Gdf et s'intéresse aux bus « propres » afin de minimiser la pollution en ville et de protéger le patrimoine historique (en particulier, la façade rénovée d'une église). Il en découle un projet de production de bus au gaz, dossier traité conjointement par Poitiers et la Ratp à travers un accord avec l'association Agir.

La politique française des bus au gaz est plus récente que dans les autres pays européens⁶³¹. Contrairement aux constructeurs étrangers, Rvi ne propose pas de bus au gaz. Un groupe de travail est alors constitué en septembre 1993⁶³² qui conclut à

⁶²⁶ Ces groupes dépendent eux-mêmes de holdings aux ramifications financières particulièrement complexes pouvant offrir un ensemble de services urbains. En 1995, ils sont au nombre de trois à couvrir 80% du marché (*Transport public International*, n°2, 1995) : Via transport (groupe privé, filiale de la compagnie mixte de navigation, gère 40% des réseaux de transport public en province, dont Lyon, Lille et Rennes), Transcet (bien que société privée, Transcet est une filiale de la Caisse des dépôts, holding public. Ce groupe est le spécialiste de l'économie mixte dans le transport urbain. Il gère 21% des réseaux urbains, dont Nantes, Grenoble, Toulouse et Strasbourg.), et Cgea (La compagnie Générale d'Entreprises Automobiles gère 21% des réseaux urbains. Groupe privé comme Via transport, la CGEA appartient à la Compagnie Générale des Eaux. Les réseaux principaux sont Bordeaux, Rouen et Toulon.)

⁶²⁷ En 1995 la répartition entre les trois statuts juridiques des entreprises exploitant les réseaux de transport public ne se fait pas de façon homogène : ainsi le secteur privé recouvre 69% des entreprises, les SEM (sociétés mixtes privées - publiques) représentent 24 % et les régies seulement 7% (*Transport public international*, n°2, 1995).

⁶²⁸ Association pour la gestion indépendante des réseaux.

⁶²⁹ Cariane, filiale de Sceta elle-même filiale de la SnCF.

⁶³⁰ Verney, groupe familial.

⁶³¹ Iveco mène les premières expérimentations en 1992. Dès 1993, les différents constructeurs étrangers proposent des véhicules au Gnv (gaz naturel) et l'année suivante les véhicules sont produits en série et de nombreux réseaux s'en équipent. La France autorise les expérimentations en mars 1994 pour les trois réseaux motivés (Lille, Lyon et Marseille) et Rvi propose ses premiers véhicules en série au Gnv seulement fin 1996.

⁶³² Le groupe de travail réunit la Ratp, Gaz de France, l'Ademe, la Stp, les représentants du district de Poitiers et du ministère de l'industrie. Par la suite, d'autres études seront menées, dont certaines par Agir.

l'intérêt pour la France de développer cette filière. Mais deux difficultés principales apparaissent : la rentabilité économique dépend en grande partie des tarifs proposés par Gaz de France qui ne sont pas stables et les normes sont telles qu'aucun véhicule européen ne peut prétendre au marché français⁶³³. Ce protectionnisme est en faveur de Rvi qui refuse cependant de développer ce produit s'il n'est pas assuré d'un marché conséquent en France. Il s'agit alors de convaincre la Ratp de s'engager sur de futurs achats. Mais celle-ci rechigne pour des raisons de sécurité, d'exploitation et de maintenance. Suite à la montée des préoccupations environnementales, elle est alors critiquée par la presse et le ministère des Transports fait pression sur la Ratp pour qu'elle contribue au projet en achetant des bus.

Réponse : On s'est retrouvé traîné dans la boue alors qu'on ne représente qu'1% de la pollution à Paris. En gros, ma perception sur les bus à gaz, notre position c'était « nous on n'est pas polluant car quand une personne prend le bus, elle pollue 10 fois moins, certes un bus pollue plus qu'une voiture mais un passager dans le bus pollue moins » et deuxième argument, « nous on représente 1% de la pollution à Paris, donc mettre de l'argent là-dessus c'est du gaspillage ». Il faudrait mieux réduire la circulation automobile et développer les bus. Ca c'était notre discours, on en était très content, il était rationnel, intelligent mais on nous répondait « vous n'avez jamais pédalé derrière un bus qui fume ». Notre discours n'était plus audible, on est devenu des technocrates affreux. Par ailleurs, face à la pollution, il y avait la tentation du bouc émissaire, on tombe tous sur la Ratp et ça évite de se remettre en cause chacun.

[...] En gros nos techniciens nous disaient que les bus à gaz c'était débile et tout et tout. Personne ne voulait les croire. Donc on a expérimenté, on l'a fait, on l'a testé et on a fait constater par tout le monde que ce n'était pas bien. Mais tant qu'on n'avait pas franchi cette étape, on n'était pas audible. Donc on l'a fait. Depuis, la Ratp est devenue un hyper grand spécialiste des bus non polluant. On a eu la même chose sur la sécurité, au début on ne voulait pas rentrer dedans et après on est devenu des spécialistes de la sécurité. Mais pendant 10 ans on a refusé de la regarder. » (entretien du 20 février 2004, 15h, cadre dirigeant de la Ratp)

⁶³³ A l'époque, il n'existait aucune législation européenne à propos des bus au gaz, chaque pays restant maître en matière de spécifications. Jusqu'en septembre 1996, les bus étrangers au Gnv n'étaient pas autorisés à rouler en France car celle-ci imposait deux spécifications : les bouteilles de gaz devaient résister à des attaques de missile et supporter 30 G (contre 15G à l'étranger) ce qui rendait les véhicules trop lourds par rapport à la réglementation.

Cet acteur Ratp exprime la sensation de contrainte qui oblige l'entreprise à prendre une décision. N. Alter éclaire ce phénomène à propos du processus d'innovation : *« les individus ne disposent en effet pas de la même liberté pour « choisir » d'adopter ou de refuser l'innovation au début et à la fin du déroulement du processus. Car les effets de normes contraignent progressivement plus ceux qui au départ refusaient la nouveauté. »* (Alter, 2000 : 17-18). Au début, les acteurs « peuvent » opter pour l'innovation mais si le processus aboutit, alors ceux qui ne l'avaient pas choisi se trouvent contraints, dans l'obligation, de l'intégrer. Il y a alors inversion de la norme : ceux qui étaient marginaux ne le sont plus et vice-versa. Ce projet contribue à la prise en compte de l'opinion à propos des questions environnementales par les techniciens de la Ratp qui s'en souviendront en 1997 lorsque la question de la généralisation des bus à plancher surbaissé se posera.

○ Des usagers aux voyageurs ou la découverte des clients

Durant longtemps, les transports publics ont utilisé le terme d'usagers pour désigner les personnes transportées. Ce terme recouvre *« l'habitué adapté à son trajet, notamment au trajet domicile-travail, compétent en matière de circulation et de communication, et autonome dans ses routines d'action »* (Joseph, 2004 : 17). Au début des années 1990, la modernisation de l'ensemble des services publics⁶³⁴ s'appuie sur une autre façon d'appréhender les usagers, en les désignant et les considérant comme des « clients ». Derrière ces changements de terme « d'utilisateur » à « client » ou « clientes » se cache une évolution profonde que G. Deleuze⁶³⁵ a appelé *« le devenir minoritaire de tout le monde » : des « minorités » d'usagers envahissent, en effet, l'univers des services en général et du transport en particulier : voyageurs occasionnels, touristes, personnes à mobilité réduite, personnes âgées, enfants. Tous*

⁶³⁴ Parmi la riche littérature portant sur la modernisation des services publics, nous nous sommes principalement appuyée sur deux ouvrages :
 Warin Ph., 1997 *Quelle modernisation des services publics ? : Les usagers au cœur des réformes*, Paris, Coll. Recherches, éd. La Découverte.

Weller J.M., 1998, « La modernisation des services publics par l'utilisateur : une revue de la littérature (1986-1996) », in *Sociologie du Travail*, n°3. Pp. 365-392

⁶³⁵ Deleuze Gille (1925-1995), figure controversée de la philosophie contemporaine. A publié de nombreux ouvrages dont *Nietzsche et la philosophie*, 1962, Puf ; *Différence et répétition*, 1968, Puf ; *Spinoza et le problème de l'expression*, 1968, éd. de Minuit ; *Qu'est ce que la philosophie*, 1991, éd. de Minuit.

entrent en scène avec leur lot de problèmes pour le système des habitués, comme usagers incompetents dans tel ou tel jeu de circonstances et comme demandeurs d'une attention différenciée. [...] C'est par l'explosion de cette catégorie que l'univers des usagers se resocialise concrètement et se segmente dans ses revendications ou ses attentes, interpellant le politique de manière dispersée sur les conditions de son accès au bien public du transport. Se construit alors un horizon renouvelé où le caractère public du service n'est plus dissociable d'une problématique fine de l'accessibilité » (Joseph, 2004 : 17).

Les cadres de la Ratp en adoptant le terme de « voyageur », évitent les polémiques à propos du terme « client » qui implique une la remise en cause possible de l'égalité devant un service public. Des séminaires⁶³⁶, un colloque⁶³⁷ et la tenue des « Etats Généraux des voyageurs » en novembre 1992⁶³⁸ réunissent des chercheurs et des cadres de la Ratp. Selon l'analyse d'A. David, l'innovation a été adoptée en partie, les préoccupations de l'exploitation passant plus souvent devant le désir de perfection des ingénieurs, comme l'avait voulu Christian Blanc (David, 1995).

Ce changement d'appréhension des personnes transportées se poursuit. Sur l'initiative de l'association « *Femmes en mouvement, les transports au féminin* » créée en 1993⁶³⁹, la profession prend conscience que les femmes représentent 70% de la clientèle et sont peu prises en compte par les réseaux dont les instances de décision sont très masculines. Les membres de l'association rencontrent les constructeurs et concepteurs de véhicules, leur démarche aboutissant à une chartre

⁶³⁶ Plan urbain, Ratp, DRI, 1991, *La relation de service dans le secteur public*, Tome 1 : Actes des séminaires (1989-1990).

⁶³⁷ Plan urbain, Ratp, DRI, 1991, *La relation de service dans le secteur public*, Tome 2 à 5 : Actes du colloque « A quoi servent les usagers ? », 16 au 18 janvier 1991, Paris.

Ph. Warin, G. Jeannot, I. Joseph et d'autres chercheurs interviennent à l'occasion de ce colloque, le titre de leur intervention se trouve en annexe.

⁶³⁸ Le journal de l'entreprise se fait l'écho de ce changement de terme à plusieurs reprises « Tous les regards tournés vers les voyageurs. La nouvelle organisation de la Ratp et son organisation pédagogique » par E Heurgon in *Ratp, Etudes et projets*. Oct – déc. 1991: 5-11

« Nouvelles Ratp : les Etats généraux des voyageurs, les 6 et 7 nov 1992 » in *Ratp, Savoir Faire*. Oct – déc. 1992 : 31.

« Pour une entreprise plus proche de ses clients » in *Ratp, Savoir Faire*. Janvier – mars 1993 ou encore TP n°905 juin 1992.

⁶³⁹ L'association est née à l'occasion du congrès du Gart en 1993 de la réunion de plusieurs femmes dont Chantal Duchêne (à l'époque Secrétaire nationale au Gart, maintenant Présidente), Pascale Pêcheur (cadre supérieur à la Ratp et secrétaire nationale du Gart en 1995 et actuellement cadre supérieure à la Ratp), Catherine Coutelle (vice-présidente du Gart pendant 6 ans), Edith Heurgon (Responsable de la prospective à la Ratp) et Evelyne Leloup (cadre supérieur à la Ratp). En 1995, ce groupe de pression rassemble une douzaine d'élues et de femmes cadres dans les transports. Leur première revendication porte sur une représentation féminine dans le bureau du Gart.

signée lors d'un congrès du Gart et de l'Utp en 1997. Cette réflexion conduit à se préoccuper d'accessibilité, de gestion des temps et des fréquences.

« On avait rencontré les constructeurs, on avait été chez Renault à Lyon, chez Alsthom à La Rochelle et ils étaient étonnés car c'était la première fois qu'ils rencontraient des clientes. Car on ne mesure pas que pour les constructeurs de bus, les seuls clients sont les élus ou les techniciens des réseaux. » (entretien du 3 novembre 2003, ancienne élue transport de Poitiers)

Le magazine *Transport public* y consacre onze pages en 1995⁶⁴⁰ et un second article en 1996⁶⁴¹ à l'occasion de la sortie d'une étude sur les femmes dans les transports⁶⁴².

○ L'influence de la Région Ile de France comme institution de tutelle

Lors du Conseil d'administration du 25 octobre 1996, M Bailly a refusé de généraliser l'achat d'autobus à plancher surbaissé équipé de palette à l'exception des vingt et un véhicules sur la ligne expérimentale n°20⁶⁴³ pour laquelle le bilan de l'expérimentation conclut à une opération très coûteuse pour une fréquentation presque nulle⁶⁴⁴. Une recommandation du Colitrah relevant la pente de la palette de 10% à 16% incite la Ratp à continuer car elle permet d'envisager des mises en accessibilité moins chères en diminuant le nombre d'arrêts à traiter. C'est dans cette

⁶⁴⁰ Transport public, n°933, janvier 1995

⁶⁴¹ Transport public, n°947, avril 1996

⁶⁴² L'association soutien une enquête sur les femmes dans les transports dont les résultats sont publiés sous le titre « Les bus ont-ils un sexe ? » en 1996

⁶⁴³ La ligne 20 est une ligne de bus allant de la Gare Saint-Lazare à la Gare de Lyon

⁶⁴⁴ L'expérimentation est élaborée en lien avec le Colitrah. A partir de 1993, Daniel François, agent Ratp ingénieur voirie, participe à un des groupes de travail du Colitrah. En 1995, à la demande de ce dernier, M Paillant, cadre dirigeant de la Ratp le nomme comme intermédiaire officiel. Un binôme est alors constitué avec un ingénieur de la ville de Paris. Ils ont carte blanche pour conduire la mise en accessibilité de la ligne 20. Il est précisé par la direction de la Ratp qu'il s'agit d'une expérimentation. Ils suivent des critères très exigeants inspirés des recommandations du Colitrah : tous les arrêts sont repris afin de présenter une pente de moins de 5% (tous les trottoirs sont rehaussés à 18cm, tous les abaissement de passage à niveau sont traités, déplacement des arrêts de bus, des cabines téléphoniques...). Même les surfaces des arrêts sur la voirie sont traitées dans la masse d'une autre couleur en juin 1995 mais dès le mois suivant toutes se sont déformées. Un logo est prévu à côté de l'arrêt pour signaler l'emplacement de la porte (il sera mal perçu par les utilisateurs qui ont l'impression qu'on leur demande d'attendre à l'extérieur de l'arrêt de bus). Finalement, face au coût faramineux (de l'ordre de 6 millions de francs pour cette petite ligne), tout le monde se rend compte que dans ces conditions l'expérience ne peut être généralisée. Le Stif demande à ce que les prochaines lignes traitées coûtent moins cher.

logique que la mise en accessibilité de la ligne 91⁶⁴⁵ est conduite courant 1997 sans que pour autant il soit question de généraliser cette procédure.

Mais en 1997, la Région Ile de France (Rif) prend la décision de ne plus financer que l'achat de bus à plancher surbaissé équipé de palette et du système d'abaissement. Cette décision intéresse directement tous les opérateurs privés agissant en Région Ile-de-France⁶⁴⁶, mais ne concerne pas directement la Ratp puisque cette dernière finance elle-même ses bus. Pourtant, cette décision entraîne le changement de politique de la Ratp qui décide finalement de l'intégrer afin de ne pas se retrouver confrontée à une opinion hostile comme dans « l'affaire » des bus au gaz.

- *L'action du Conseil régional d'Ile-de-France*

Depuis 1989, un cadre de la Ratp est responsable à la Rif de la politique d'accessibilité et collabore avec le Colitrah. Avec les autres membres participant à cette structure, ils développent, en lien avec M Gilibert, secrétaire d'Etat en charge des personnes handicapées, un argumentaire reposant sur l'idée que l'accessibilité peut être opérationnelle rapidement si on s'attaque au bus en priorité du fait des durées d'amortissement de matériel bien plus courtes (quinze ans pour les bus, trente-cinq à quarante cinq ans pour le matériel ferré). Ils tentent de convaincre les différents transporteurs du bien fondé de cette idée. C'est ainsi que le responsable accessibilité de la Rif, associée avec JC Galand⁶⁴⁷ de l'Iaurif, organise pour les transporteurs privés⁶⁴⁸ des visites chez les constructeurs de bus accessibles. En parallèle, en 1997, il propose aux élus de la mandature de M Giraud, Président du Conseil Régional, embarrassé par des scandales financiers, de conditionner la participation financière de la Région versée aux transporteurs à l'achat de bus à plancher surbaissé. Les élus valident cette idée à l'unanimité. Plusieurs de nos interlocuteurs ont évoqué cette décision en l'assimilant au tournant de l'accessibilité.

⁶⁴⁵ La ligne 91 est une ligne de bus allant de Bastille à Gare Montparnasse. La Ratp avait au début décidé d'habiller la ligne de bus à plancher surbaissé mais sans palette et avec une barre au milieu de la porte médiane. Le jour de l'inauguration, la personne en fauteuil roulant n'a jamais pu rentrer dans le bus.

⁶⁴⁶ Rif finance à 50% l'achat des bus privés (OPTILE principalement)

⁶⁴⁷ Membre de l'équipe de rédaction des études de l'Iaurif sur les personnes handicapées dans les transports (Hermelin et Hengoat, 1997 et 1998)

⁶⁴⁸ Par exemple, les responsables du réseau Paladin d'Antony sont allés visiter l'usine de Kässbohrer.

« C'est un très long chemin [...] Ce sont de véritables décisions à caractère politique, qui font avancer les choses.. » (Entretien du 25 mai 2005, ancien responsable qualité au Stif)

Cette décision prise par un acteur légitime et important cautionne l'innovation et augmente encore l'image du « retard » de la Ratp toujours attachée au R312.

En parallèle, en novembre 1997, le militant accessibilité à la Région Ile-de-France aborde Serge Méry, un élu de gauche qui siège au sein de la Commission transport, à l'occasion de l'inauguration de la gare de Saint Denis :

« Je l'ai pris à part, je lui ai dit [...] que je pensais que le thème de l'accessibilité était très bon et je lui ai décliné une dizaine d'items dont celui de laisser tomber le réseau noyau afin de rendre accessibles des lignes et non pas seulement des gares. J'ai vendu ce programme avec l'accessibilité par les ascenseurs. C'était à la fois de l'accessibilité mais aussi un programme d'amélioration de la qualité de service. » (entretien du 1^{er} mars 2004, ancien responsable accessibilité à la Rif)

Une fois les élections passées, Serge Méry devient président de la Commission « transport » dont la politique intègre le thème de l'accessibilité. Un programme conséquent est élaboré et présenté aux associations.

- *La Ratp se sent obligée de suivre le mouvement*

La Ratp est une « vieille dame publique » qui soigne son image. En témoigne par exemple au cours des années 1990, la modernisation du logo de l'entreprise et de la tenue des agents en contact avec le public, le travail de relations avec la presse... Alors, lorsque la Rif prend la décision de ne plus financer que des bus à plancher surbaissé avec palette, le Comité exécutif (Comex) de la Ratp annonce au Conseil d'administration le changement d'orientation le 30 octobre 1998⁶⁴⁹. Les cadres Ratp ont encore à l'esprit le revers des bus au gaz contre lesquels ils s'étaient battus et qu'ils ont été contraints d'accepter sous la pression du Ministère et de l'opinion. Un cadre dirigeant de la Ratp exprime l'ambiance de l'époque.

⁶⁴⁹ Procès verbal du Conseil d'administration de la Ratp, le Président « déclare donc que l'essentiel des actions en faveur de l'accessibilité repose sur le réseau Bus pour lequel il a été décidé de ne commander dorénavant que des véhicules accessibles aux voyageurs à mobilité réduite. Précisant que ces véhicules disposeront de tous les équipements nécessaires au transport des Pmr (diagramme des sièges, suppression de la barre centrale, palettes...). » Il rappelle que la Ratp n'est pas seule car il faut aussi traiter la voirie et le stationnement.

Le reliquat d'une commande de R312 est transformé en bus à plancher surbaissé et en 1999, elle dispose de 874 véhicules à plancher surbaissé contre 1593 bus R312.

« Réponse : C'était en Comex. On a décidé de le faire car on a pensé que stratégiquement, il ne fallait pas que la Ratp soit en retard sur cette affaire là. Car on a senti que c'était quelque chose qui devenait de plus en plus important, qui allait prendre de plus en plus d'ampleur. [...] ce qui a fait basculer, c'est la politique. L'argument politique, c'était de dire, on ne peut pas continuer à dire qu'on s'en fiche. Il y avait aussi comme argument, qu'est ce qu'on peut faire ?[...]. Sur le RER, on a des trucs, on a quelques ascenseurs mais on n'est pas très bons avec des lacunes. Sur le Métro, cela paraissait impossible. Alors on s'est dit, au moins faisons le sur le bus. Que la Ratp ait quelque chose à raconter. [...] »

Question : vous aviez vu ça comme une nouvelle contrainte ? Vous aviez senti le vent tourner ?

Réponse :oui, (rire) c'était juste après la polémique abominable avec les bus à gaz. La Ratp s'était retrouvée en état d'accusation alors que pendant des années la Ratp expliquait pourquoi les bus au diesel étaient bien. [...] C'est ce syndrome là que j'ai revécu, je me suis dit, on va pas me refaire le coup une deuxième fois avec les personnes en fauteuil roulant. Ca c'était mon raisonnement à moi. (entretien du 20 février 2004, 15h, cadre dirigeant de la Ratp)

H. Becker montre en quoi le fait d'être pris et stigmatisé comme déviant a des conséquences importantes sur la participation ultérieure à la vie sociale et sur l'évolution de l'image publique, la conséquence principale étant un changement d'identité. (Becker, 1985 : 55). La Ratp est une entreprise publique et ses dirigeants se soucient de son image de marque. Ils prennent en compte la manière dont le public juge les actions réalisées, ainsi que l'influence de ce jugement sur le prestige de l'établissement public. La montée des thèmes environnementaux les incite à ne pas continuer dans une conduite déviante, au sens d'action publiquement disqualifiée. Une solution aurait résidé dans le développement d'un système de justification mais l'échec de l'affaire des bus au gaz les pousse à ne plus transgresser une règle qui se généralise.

La position de « résistante » de la Ratp n'est plus tenable, elle est contrainte d'adhérer à la norme sous peine de passer pour rétrograde. En 1998, le dernier bastion qui permettait le maintien de la production des R312 tombe, entraînant son arrêt et l'annonce de sa mort totale aux alentours de 2015 – 2020 après la mise au rebut des derniers bus R312 entrés en exploitation à la fin des années 1990. La Ratp

s'organise alors pour généraliser la mise en accessibilité des lignes de bus. Un cahier de recommandations sur l'aménagement des arrêts est rédigé en tenant compte du retour d'expérience des lignes 20 et 91⁶⁵⁰. A partir de 1999, la ligne 88 et les trois portions du PC⁶⁵¹ sont traitées (plus de deux cent cinquante arrêts sont étudiés et subissent parfois des travaux) et la Ratp se dote d'un nouveau parc de bus articulés à plancher surbaissé avec palette pour habiller les trois lignes du PC.

Un nouvel équilibre se construit avec les transporteurs, en particulier avec la Ratp qui doit alors se plier aux décisions du politique. Elle est en mesure de s'adapter à cette nouvelle donne grâce à la réforme entreprise par Christian Blanc qui visait à l'ouvrir sur les évolutions de son environnement extérieur. Ces gestionnaires sont donc capables d'être aussi des innovateurs sur d'autres dossiers qui contribueront à faciliter l'appropriation de l'accessibilité par la suite.

En conclusion, le processus d'innovation relève d'une stratégie de la part des acteurs qui composent avec le système social dans lequel intervient l'invention. Celui-ci est caractérisé par un patriotisme économique et une dépendance de sentier (*path dependency*) à l'égard du R312. Ces deux éléments se renforcent grâce à un système d'alliance fort entre le constructeur national et les différents réseaux.

Cependant, deux processus concomitants vont se compléter et aboutir à un début d'appropriation de l'invention, enclenchant le processus d'innovation. L'évolution des règles des marchés publics modifie l'équilibre du système social. Elle incite les réseaux à comparer les matériels français avec ceux à plancher surbaissé proposés par les constructeurs allemands. Certains réseaux se lancent dans des démarches expérimentales aux configurations variables et contribuent ainsi la gestion des

⁶⁵⁰ Il est précisé dans ce cahier que seuls les arrêts présentant une pente de plus de 16% sont à rehausser, que pour les autres, on se contente de l'abaissement du bus même si beaucoup au Colitrah sont conscients que certaines personnes en fauteuil ne pourront pas faire face à une telle pente. Afin d'aider à la conduite, de petites flèches vertes sont apposées sur les arrêts pour signaler au machiniste s'il doit abaisser son véhicule. L'agrégat de couleur sur la voirie est abandonné comme le logo au sol signalant l'emplacement de la porte médiane.

⁶⁵¹ PC : il s'agit de trois portions de lignes circulant sur les boulevards des Maréchaux appelés « Petite ceinture », PC1, PC2 et PC3.

incertitudes et au processus d'apprentissage. Dans le même temps, d'autres apprentissages ont cours sur des thèmes variés, facilitant l'arrivée de l'invention.

L'adoption d'une innovation est donc liée à l'environnement économique et politique mais aussi à la présence d'acteurs particuliers dont la participation semble plus efficace, plus pertinente soit par leur degré de motivation soit par la place qu'ils ont occupée à un moment donné dans le système social.

Mais, le processus d'innovation pour être complet suppose une triple rupture (Alter, 1985 : 16-17) : une rupture technique (c'est à dire de produit), une rupture économique (c'est à dire un changement d'organisation) et une rupture sociale (c'est à dire une autre appréhension du système social). Nous n'avons relevé que deux des trois ruptures au cours de la première partie de la décennie 1990. Il y a bien une rupture sur le produit, les bus à plancher surbaissé présentent des caractéristiques différentes des modèles précédents, ainsi qu'une rupture économique avec le changement de règles d'achat. Cependant, la dernière, la rupture sociale n'est pas complète. L'accessibilité reste encore au stade des expérimentations et non d'une politique.

Commence alors pour les acteurs du monde social de l'accessibilité l'étape de la stabilisation de l'invention. C'est ce que nous nous proposons d'analyser dans la partie suivante.

PARTIE IV

***A PARTIR DE 1996, L'ACCESSIBILITE
INTEGREE S'INSTITUTIONNALISE ET
S'IMPOSE PROGRESSIVEMENT
COMME UNE NOUVELLE NORME***

Au milieu des années 1990, le petit groupe de militants remporte une bataille majeure en obtenant la généralisation des bus à plancher surbaissé, il lui reste à gagner la guerre en créant un vaste consensus à légard de l'accessibilité afin d'éviter qu'elle soit remise en question d'autant plus qu'elle se transforme en un vaste chantier très coûteux⁶⁵². Or les membres du monde social de l'accessibilité réussissent cette dernière phase de l'entreprise visible à travers différents signes de croisade réussie : l'institutionnalisation se met en place avec la création d'un nouvel ensemble d'institutions, de dispositifs législatifs, d'agents chargés de la faire appliquer.... C'est cet écart entre d'une part, l'énormité économique et d'autre part, le déploiement et l'institutionnalisation de l'accessibilité, que nous allons nous efforcer de comprendre.

Durant le processus d'innovation des bus à plancher surbaissé, les militants pour l'accessibilité ont accompagné le processus et ont fait avancer l'accessibilité de l'espace public et des Etablissements recevant du Public (Erp). Le succès de l'invention qu'ils défendaient leur donne raison et leur fournit un nouveau terrain de travail puisque jusqu'alors l'accessibilité aux transports restait limitée aux quelques tramways et nouveaux métros. Ils vont s'engager dans la mise en œuvre globale et institutionnaliser les pratiques en s'appuyant sur un nouvel allié aux ramifications infinies : l'écologie. Penser en terme d'écologie induit une autre appréhension de la société aux traductions multiples : cela introduit des notions comme le développement durable, le partage de la voirie, la prise en compte de l'environnement, notions qui vont être transcrites en législation : Laure, Pdu, Sru... C'est aussi cette approche en terme d'écologie qui diversifie la notion de handicap et valide sa conception environnementale, le handicap devenant le produit de l'interaction entre l'homme et son milieu. Au cours des années 1990, la montée des conceptions écologiques et holistes et le développement des dispositifs de concertation urbaine vont faciliter la tâche des militants. Ils vont utiliser ces nouvelles conceptions pour institutionnaliser l'accessibilité à l'état de discours, d'institutions, de dispositifs législatifs.

⁶⁵² La Ratp estime que la mise en accessibilité des deux quais d'une station de métro coûte en moyenne six millions d'euros. Le chiffre réel peut varier en fonction de la configuration des lieux : de trois à dix millions d'euros.

Le premier chapitre (ch.10) traite de ces éléments de contexte utilisés par les militants pour diffuser leur conception de l'accessibilité. Nous nous pencherons sur les opérations de déplacement et de traduction entre leurs objectifs et la montée des conceptions écologiques et holistes. Leur travail d'intéressement est facilité par l'institutionnalisation du traitement écologique de ces questions durant la deuxième moitié des années 1990 dans des dispositifs législatifs de planification urbaine⁶⁵³ et dans un processus de normalisation international avec la Classification Internationale du Fonctionnement (Cif). Les militants utilisent ce « contexte environnement », ils tissent des liens entre les approches écologiques et leurs intérêts et investissent les différents dispositifs qui en découlent donnant l'impression d'un contexte favorable.

Le second chapitre (ch.11) aborde le processus d'institutionnalisation de l'accessibilité des transports à travers l'analyse de la prise en charge de la question à la Ratp et à la Stp. Il s'agira de se pencher sur les premières formalisations et le travail de légitimation de la mise en œuvre. A cette occasion, nous nous intéresserons au rôle de la théâtralisation pour dépasser les difficultés et construire l'accord autour de cadres partagés. Pour terminer, nous ferons un point sur le changement de référentiel à travers l'étude des tensions existantes entre l'ancien type d'accessibilité et le nouveau.

Nous concluons dans un dernier chapitre (ch.12), sur la pénétration de la nouvelle conception de l'accessibilité dans l'opinion à travers l'analyse de la pression normative qui s'exerce sur les acteurs et le type d'aménagements réalisés. Nous évaluerons ainsi le degré de réussite de l'entreprise conduite par les militants. Nous discuterons pour terminer de l'évolution des revendications de l'Apf qui montre la croisade sans fin dans laquelle l'association s'est engagée : ses militants exigent toujours plus d'égalité de traitement en s'inscrivant dans un procès de non discrimination. Nous sommes alors face à la situation analysée par H. Becker où les croisades évoluent afin de continuer à fournir une raison d'être aux militants.

⁶⁵³ Il existe deux lois : la Laure, Loi sur l'air et l'utilisation rationnelle de l'énergie, loi n°96-1236 du 30 décembre 1996 et la seconde la Sru, la loi sur la solidarité et le renouvellement urbain dite loi Gayssot-Besson du 13 décembre 2000.

10. UN CONTEXTE PORTEUR : APPROCHES HOLISTES ET CONCERTATION POUR UNE OPERATION DE TRADUCTION

Dans les années 1990 et 2000, la perspective Européenne et internationale n'est pas étrangère à la dynamique de l'accessibilité. Premièrement, il existe de plus en plus de règles internationales et européennes qui affirment le respect des droits de l'Homme et la lutte contre les discriminations. Pour n'en citer que quelques-unes : la Déclaration sur l'égalité des chances de l'Onu ou le traité d'Amsterdam de 1997⁶⁵⁴ ou encore la charte sur l'accès aux services et infrastructures de transport de 1999⁶⁵⁵... Dans le même temps, des approches holistes et écologiques se développent pour aborder les problèmes de société. Ces notions, entendues sous une acception large, celle de système et d'interactions entre tous les éléments le composant⁶⁵⁶, conduisent à appréhender différemment les transports, le handicap et

⁶⁵⁴ Le traité d'Amsterdam, 1997. En mettant en avant les droits fondamentaux, l'ambition des rédacteurs du traité d'Amsterdam est de confirmer formellement le respect des droits de l'homme, notamment une lutte plus efficace contre la discrimination qui désormais comprendra non seulement la discrimination nationale, mais aussi la discrimination fondée sur le sexe, la race ou l'origine ethnique, la religion ou les croyances, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle. Pour une analyse plus poussée de la place des droits fondamentaux dans les différents traités communautaires, se référer en annexe.

⁶⁵⁵ Le Conseil des Ministres de la Conférence Européenne des Ministres des Transports ont adopté le 20 mai 1999 une charte pour l'accessibilité des transports qui illustre la volonté politique de prendre en compte la montée des préoccupations liées à l'accessibilité. Ainsi, il est rappelé que « *c'est un objectif politique admis sans équivoque que de créer une Europe où tous les citoyens, quel que soit leur handicap ou leur âge, puissent mener une vie autonome. Pour ce faire, les bâtiments publics, les réseaux de transport et les infrastructures ne doivent pas présenter d'obstacles.* » On retrouve donc ici les notions de « droits » et « de handicap de situation ». Trois principes d'accessibilité sont affirmés : l'obligation d'accessibilité, de concertation et d'un niveau d'exigence comprenant une accessibilité pour tous les types de handicap à travers des dispositifs intégrés.

⁶⁵⁶ Ecologie : « *C'est tout un système biologique complexe dans lequel nous sommes plongés, en interaction permanente avec tous ses acteurs.* » (Legay, 1996 : 209). Environnement « Conditions

l'accessibilité. La notion de transport est alors remplacée par celle plus large de déplacement, incluant les modes doux (marche à pied, vélo...), celle de handicap est envisagée comme une interaction complexe entre l'individu son environnement donnant naissance au terme de situation de handicap et l'accessibilité est perçue dans sa globalité. A cela s'ajoute le développement des Plans de déplacement urbains, dispositifs de planification reposant sur de la concertation institutionnalisée.

Nous nous proposons dans ce chapitre de revenir sur ces éléments et la façon dont les militants les utilisent afin d'accélérer la mise en œuvre de leur cause. Nous étudierons le travail des « contextualisateurs » en faisant appel à la notion de « traduction » de B. Latour. Par traduction, B. Latour entend le fait de donner une manière de voir et de comprendre les choses, de déterminer ce qui compte dans le monde⁶⁵⁷. Les chercheurs qui analysent les mouvements d'action collective, mettent également l'accent sur le processus d'interprétation, de traduction et de déplacement permettant la montée en publicité⁶⁵⁸ progressive des thèmes défendus. Ils parlent alors de « *procédés de cadrage qui configurent et alignent l'action collective* », c'est à dire des manières de rendre compte et de rendre des comptes à des publics ; ce sont aussi des façons de produire du collectif, de formuler des causes publiques et de monter des problèmes publics en « *déplacent les repères d'expérience des acteurs et les cadres juridiques et institutionnels où ils s'inscrivent* » (Céfaï & Trom, 2001 : 11-12)⁶⁵⁹. Ce cadrage des problèmes publics et de l'action collective amène « *des déplacements* » de frontières entre le personnel et le politique, le subjectif et l'intersubjectif, l'individuel et le collectif (Céfaï, 2001 : 79-80). Le terme de « *conversion* » des problèmes publics par le recours à des répertoires rhétoriques et dramaturgiques est aussi utilisé (Gusfield, 1981) ; D. Céfaï parle de « *schéma*

extérieures susceptibles d'agir sur le fonctionnement d'un système, d'une entreprise, de l'économie nationale. » Le nouveau Petit Robert, 1993

⁶⁵⁷ Par exemple, à propos de sa réflexion sur Pasteur, il explique qu'il faut faire place aux microbes mais comme ils sont invisibles, il faut faire place aux montreurs de microbes, c'est à dire à Pasteur et aux hygiénistes.

⁶⁵⁸ Autres termes utilisés par ces chercheurs : Diffusion des thèses, Publicisation, Procès de publicisation, Montée en publicité progressive, gestation des thèses, Contagion des publics, Institutionnalisation, Généralisation

⁶⁵⁹ Par exemple, D Trom et B. Zimmermann utilisent le terme de « déplacement » à l'occasion de leur analyse de la constitution de deux catégories d'intervention publique (chômage et paysage) : « *Les cadres de la mobilisation désignent les manières multiples et situées, dont dans l'action, un problème public et des catégories sont confectionnés, où ils sont soumis à des critiques, à des modifications ou à des déplacements* » (Trom & Zimmermann, 2001 : 283)

interprétatif » avancé par les acteurs qui s'érigent en porte-parole pour rationaliser et justifier l'engagement dans une action collective et pour faire sens sur leur terrain d'expérience et d'intervention (Céfaï, 2001 : 77).

En matière d'accessibilité, le recours des militants aux situations de handicap illustre leur aptitude à réaliser un déplacement et une traduction très efficace que nous étudierons dans un premier temps (10.1). Puis nous analyserons la montée des conceptions écologiques dans de nombreux domaines (transport, handicap, accessibilité) et les changements que cela implique (10.2). Dans un troisième temps, nous mettrons en évidence les ponts que les militants élaborent entre les préoccupations environnementales ayant trouvé des réponses institutionnalisées et les questions d'accessibilité contribuant à la diffusion de leurs thèses (10.3).

10. 1 LA TRADUCTION ET LE DEPLACEMENT POUR CONSTRUIRE UN CONTEXTE PORTEUR

G. Gringas précise dans un article critique à propos de la notion de traduction utilisée par B. Latour, que la société est composée de structures sociales hétérogènes qui forcent *« les agents qui doivent circuler en dehors de leur champ d'origine à adapter leurs discours et leur pratique aux règles implicites du nouveau champ auquel ils veulent avoir accès. Dans le cas de la science, cela veut dire que les scientifiques qui doivent en appeler au champ politique pour obtenir les sommes nécessaires à la réalisation de leurs projets doivent, pour convaincre les politiciens et les administrateurs, invoquer des arguments ayant une résonance spécifique à ce champ, en invoquant, par exemple, « l'intérêt national » ou « l'impact économique » de leurs projets. Il y a donc un prix à payer pour passer et des aptitudes à mobiliser. Il y a donc bien « traduction » comme dit B. Latour, mais [bien] parce qu'il existe des champs relativement autonomes – ce qui rend la traduction nécessaire – et non homogénéité totale de l'espace social »* (Gingras, 1995 : 13).

10. 11 LES OPERATIONS DE TRADUCTION ET DE DEPLACEMENT

Le propre des approches interactionnistes consiste à tenir compte du positionnement des acteurs les uns par rapport aux autres dans l'objectif d'analyser la façon dont ils s'entre-définissent et tentent de déplacer la volonté des autres dans les différentes arènes. L'ouvrage de B. Latour concernant Pasteur et son équipe illustre cette démarche (Latour, 1984). L'auteur explique que les membres de l'équipe de Pasteur se placent par rapport aux forces de l'hygiène : ils vont vers eux et en feignant d'aller

dans la même direction, ils les infléchissent légèrement en ajoutant un élément qu'ils sont les seuls à maîtriser : le laboratoire (Latour, 1984 : 68).

Les militants pour l'accessibilité vont vers les transporteurs et les constructeurs (avec la prise en compte des contraintes de l'exploitation, la connaissance du secteur, l'utilisation des notions de confort des voyageurs, de la qualité de service) pour mieux les ramener vers le handicap et son traitement (l'accessibilité) dont ils détiennent la maîtrise. Vis à vis de leur auditoire, ils utilisent des notions de liberté de déplacement, d'amélioration du service public pour tous, de non-discrimination pour les intéresser à leur cause. B. Latour use d'une métaphore guerrière : amener l'ennemi sur le terrain dont on a le contrôle. Les transporteurs et les constructeurs ne seraient pas allés vers le handicap sans le travail d'intéressement mis en œuvre par les militants. Ces derniers vont donc forcer tous les groupes qui s'intéressaient au confort des voyageurs mais qui n'attendaient rien des personnes handicapées ni de leurs représentants à se préoccuper de handicap et d'accessibilité. L'opération de déplacement n'a lieu que par traduction : les militants retraduisent ce que les autres désirent (qualité, confort, développement des transports) avec des termes qui leurs permettent « *d'avoir le dessus* » (Latour, 1984 : 70). L'habileté des militants pour l'accessibilité repose sur le recours au concept de « situation de handicap ».

Les différents membres de monde social de l'accessibilité, *se placent* pour traduire les forces qui ont besoin d'eux : les transporteurs et les constructeurs ont besoin d'eux pour faire avancer les transports en commun, les urbanistes et les techniciens des villes ont besoin d'eux pour l'aménagement de la ville. Nous sommes face au « *montage des forces* » ou « *dispositif primaire* » analysés par B. Latour. Il s'agit de l'assemblage des forces les unes avec les autres, des alliances ou encore de la composition des forces à analyser afin de permettre d'expliquer comment « *une époque entière s'intéresse (se trouve intéressée)* »⁶⁶⁰ à l'accessibilité et aux personnes handicapées.

En revanche, contrairement au cas « Pasteur » où le « *dispositif secondaire* » (« *l'impression finale donnée par le montage* ») attribue au génie de Pasteur l'ensemble de la révolution sanitaire, en matière d'accessibilité le dispositif secondaire n'est pas aussi net. Les acteurs n'ont pas mêlé les forces à un nom de

⁶⁶⁰ Latour, 1984 : 49

personnage qui les représente, mais à une association : l'Apf. Au départ, nous même nous étions laissée « prendre » par ce dispositif secondaire en privilégiant l'action de l'association et son rôle, ce qui se traduisait par une deuxième partie axée uniquement sur ce thème. Or, petit à petit, une autre image s'est dessinée et le monde social de l'accessibilité s'est constitué. Une autre preuve du bon fonctionnement de ce dispositif secondaire peut être rapportée. En janvier 2003, la mission accessibilité de la Ratp réalise un film promotionnel⁶⁶¹ présentant la politique de l'entreprise en la matière. Plusieurs acteurs d'associations sont sollicités et témoignent du travail réalisé. Seul un voit son nom associé au nom de son organisation : celui de l'Apf. Lors de la première projection, plusieurs participants se révoltent contre ce fait et souhaitent aussi que le nom de leur association apparaisse, prouvant qu'elles existent et refusant que l'ensemble du mérite soit capté par l'Apf. Le responsable de la mission tranche alors dans le débat devenu houleux et réaffirme le choix de privilégier l'Apf à toute autre association puisque pour lui, elle a porté l'accessibilité depuis le début.

10. 12 LES SITUATIONS DE HANDICAP COMME POINT DE PASSAGE

OBLIGE

La plus belle réussite en terme de traduction et de déplacement revient à l'expression « situation du handicap ». Le fait de parler de handicap sans le relier nécessairement à un individu et à des incapacités médicales permet d'étendre les situations de handicap à toute la population, la gêne éprouvée lors de la réalisation d'une action n'étant pas dû à la capacité de la personne mais à un environnement mal conçu. Ainsi tout le monde peut se trouver à un moment ou à un autre en situation de handicap face à un environnement hostile (une minuterie trop courte dans un couloir entraînant une déambulation dans le noir, des portes d'ascenseur trop étroites, une signalétique

⁶⁶¹ Ratp, mission accessibilité, 2003, *La politique d'accessibilité de la Ratp*. Film de janvier 2003.

défectueuse...). On aboutit à une généralisation des situations de handicap. Le handicap s'universalise. Cette approche est à l'accessibilité ce que l'hygiène était au à Pasteur. Que leur apporte l'appréhension des circonstances en terme de handicap de situation ? *«Très exactement ce que l'on appelle à l'armée des PPO, les points de passage obligés. L'ennemi suivant son équipement ne peut pas passer partout mais seulement en quelques endroits. Il suffit alors de concentrer les forces en ce point pour qu'aussitôt la faiblesse se change en force. L'ennemi peut se trouver alors écrasé»* (Latour, 1986 : 350). Prenons l'exemple de la gêne possible face à un dénivelé important entre la rue et le quai des gares. Du jour où l'analyse se fait en terme de situation de handicap, on sait alors sur quoi concentrer ses efforts : le dénivelé (et non plus les personnes handicapées), on lie deux éléments jusqu'ici disjoints : le handicap et l'environnement. Le point de passage obligé est le traitement des dénivelés et l'arme, les ascenseurs ou la rampe.

On concentre alors l'ensemble des forces à supprimer les obstacles et non plus à traiter les personnes handicapées. La rééducation montre ses limites et les progrès de la médecine ne suffisent pas à éradiquer le handicap, du même coup, les situations de handicap mettent de l'ordre dans des problèmes épidémiologiques. Le handicap peut être éradiqué en s'attaquant au Point de Passage Obligé : les obstacles environnementaux. On imagine l'enthousiasme qui anime alors la société : on a trouvé un remède au handicap en traitant les situations de handicap. On abandonne le terrain de la médecine pour se concentrer sur l'urbanisme. Bientôt tous les problèmes de handicap se trouvent retraduits. L'accessibilité présentée par les militants est plus simple, plus forte : *«en un sens, elle perd du terrain, puisqu'elle ne vise plus la totalité, mais en autre sens, elle gagne enfin du terrain en frappant à coup plus assuré un ennemi devenu visible»* (Latour, 1986 : 353). Au lieu d'essayer de répondre à chaque personne handicapée, on travaille pour la collectivité toute entière en s'attaquant à des obstacles précis et répertoriés : les escaliers, les largeurs de déambulations... Le but est bien le même, permettre aux personnes handicapées de se déplacer mais le programme est différent : action sur l'environnement plutôt que réponse individualisée.

Pour décrire les incidences de l'opération réalisée par les militants, nous pouvons alors reprendre à notre compte l'expression de B. Latour *«nous ne sommes pas le*

nombre que nous croyons être », en écrivant que « *nous ne sommes pas les valides que nous croyons être* ». En effet, des obstacles peuvent surgir et nous faire basculer dans le monde du handicap. Pour éviter cette situation, il faut compter avec les personnes handicapées qui peuvent révéler les obstacles et surtout compter sur les spécialistes (des personnes handicapées et de l'accessibilité) pour traiter ces obstacles, pour diminuer les situations de handicap.

Le moteur et la légitimation de leur action reposent sur un idéal de société qui passe par la suppression de tous les obstacles et l'intégration des personnes handicapées ; Le flou autour du projet n'aurait pas été suffisant pour permettre son développement. Un travail d'intéressement quotidien est nécessaire. Il consiste, selon B. Latour, à construire des longues chaînes de raisons qui sont irrésistibles, bien que leurs formes logiques soient discutables (Latour, 1993 : 35). Voici comment se présente la situation : si vous voulez régler les problèmes d'écologie ou de développement durable, alors développez l'accessibilité. « *Cette implication n'est pas logiquement exacte, mais elle est socio-logiquement juste.* » (Latour, 1992 : 35). L'intéressement passe par le travail de mise en contexte.

Toute la chaîne est donc maintenant décrite : à un bout l'intérêt de tous, à l'autre, ceux qui dans les associations se battent pour les personnes handicapées, au milieu, les spécialistes de l'accessibilité, ceux qui traduisent les informations du handicap en préceptes d'aménagement, d'accessibilité. Un peu plus loin, les pouvoirs publics qui légifèrent en fonction des conseils de ce groupe avec lequel il faut compter car c'est lui qui résout les problèmes du handicap et du même coup l'attractivité des transports publics. Et sur le terrain, les entreprises de transports et les constructeurs de véhicules en charge d'appliquer les règles. « *Les mandants organisent autour d'eux l'unanimité.* ». Ce sont « *des assemblées de porte-parole qui rassemblent, au cours de la même réunion, autour de la même table, des mondes différents.* » (Latour, 1993, 42-43) Les fonctionnaires de la Dtt parlent au nom de l'aménagement de la France, les élus locaux au nom de leurs électeurs, les entreprises de transports au nom de l'attractivité des transports en commun, les associations au nom des personnes handicapées... L'ensemble de ces actions aboutit à un dispositif rassemblant les différentes forces en présence.

10. 2 LA MONTEE DES CONCEPTIONS ECOLOGIQUES ET HOLISTES

Durant les années 1990, une autre façon d’appréhender la réalité progresse, inspirée des approches écologiques qui incitent à considérer tous les éléments du système sur lequel on intervient. La notion de « préoccupations environnementales » s’impose de plus en plus. Les politiques de la ville, les transports ou encore le handicap sont concernés par la montée d’une conception écologique des situations car elle va être utilisée par les porteurs de l’accessibilité. En effet, cette approche plus globale élargit la problématique des transports à celle des déplacements et celle du handicap aux situations de handicap, fusionnant les différents champs de l’accessibilité sous le terme « cadre de vie ». Ces trois évolutions concomitantes forment une « *commensurabilité d’expérience* » selon les termes de D. Snow et R. Benford (1988) c'est-à-dire une structure d’opportunité tissée par les acteurs qui, via la réceptivité des publics à des thèmes plus généraux, arrivent à faire prendre en compte leurs objectifs.

Nous allons, dans un premier temps, montrer la substitution du terme « transport » par celui de « déplacement » (10. 21). Puis, nous mettrons en évidence la diffusion de l’approche environnementale du handicap dans les milieux scientifiques (10.22) et son influence dans divers rapports gouvernementaux qui reprennent et diffusent cette nouvelle manière d’appréhender handicap et accessibilité (10.23). Dans un dernier temps, nous montrerons les incidences en matière d’accessibilité (10.24).

10. 21 DE LA NOTION DE TRANSPORT A CELLE DE DEPLACEMENT

Face à la saturation des axes routiers en zone urbaine et aux problèmes de pollution associés, un premier dispositif législatif voit le jour en 1996 : la Loi sur l’Air et l’Utilisation Rationnelle de l’Energie, dite Laure. Elle rend obligatoire l’élaboration d’un Plan de Déplacements Urbains (Pdu) dans chaque grande agglomération. En 2000, la loi sur la Solidarité et le Renouvellement Urbain (Sru) organise la cohérence entre urbanisme, transport et habitat et renforce les premières dispositions de la Laure. Ces dispositifs s’intègrent dans une optique de développement durable⁶⁶², l’objectif étant d’assurer un équilibre durable entre les besoins de mobilité et la protection de l’environnement et de la santé. Les Pdu deviennent des outils de planification au service d’une politique globale de mobilité, redistribuant l’espace au profit des piétons et au détriment des véhicules individuels à moteur⁶⁶³. L’approche en terme d’écologie modifie en partie l’appréhension de la ville en faisant une place à la diversité des usagers parmi lesquels on retrouve les personnes handicapées. Elle contribue à une prise de conscience des problèmes d’accessibilité qui peuvent se poser et qui sont alors à traiter. Une analyse du premier bilan de la Laure et de la Sru réalisé par le Certu et l’Ademe⁶⁶⁴ en 2002 nous en fournit des preuves.

Grâce aux liens que les militants vont tisser entre l’approche écologique et les six axes⁶⁶⁵ des Pdu, l’accessibilité ne reste pas cantonnées aux transports publics⁶⁶⁶. Bien

⁶⁶² La ville de Poitiers a élaboré un Pdu qui s’inscrit dans une démarche globale comme l’explique un élu : « *Les verts ont mis l’accent sur les déplacements de manière globale, tout ce qui est environnement, alimentation bio dans les cantines, gestion de la propreté, développement durable.* » (entretien du 9 avril 2003, élu vert de Poitiers)

⁶⁶³ Jusqu’alors la voiture bénéficiait « *d’une prééminence comme mode de déplacement et dans l’occupation de l’espace public* » (Certu, Ademe, 2002 : 11). La Sru accentue les objectifs de la Laure en rendant obligatoire certains d’entre eux. C’est le cas de la marche et des vélos et de leur sécurité. « *Les orientations du Pdu portent, premièrement sur l’amélioration de la sécurité de tous les déplacements, notamment en définissant un partage modal équilibré de la voirie pour chacune des catégories d’usagers et en mettant en place un observatoire des accidents impliquant au moins un piéton ou un cycliste* » (Certu, Ademe, 2002 : 11). Une nouvelle culture des déplacements donnant leur chance aux modes doux émerge.

⁶⁶⁴ CERTU, ADEME, 2002, *Bilan des Pdu de 1996 à 2001. Les Pdu : de la loi sur l’air et l’utilisation rationnelle de l’énergie à la loi relative à la solidarité et au renouvellement urbain*. Lyon & Paris, 369p.

⁶⁶⁵ Les six axes : 1 – Diminution du trafic automobile, 2 – développement des transports en commun, 3 – aménagement du réseau de voirie, 4 – organisation du stationnement, 5- gestion du transport et de

qu'aucun des six axes des Pdu ne soit spécifique à l'accessibilité, celle-ci trouve son expression dans chacun. C'est particulièrement probant concernant le stationnement, les transports ou encore les déplacements piétons.

En effet, plusieurs Pdu se fixent comme objectif de développer la part modale de la marche à pied en améliorant les cheminements et les traversées avec des mesures techniques classiques : élargissement des trottoirs, suppressions des obstacles, reprise du revêtement, visibilité, continuité... Poitiers prévoyant par exemple « *de passer de la rue à circuler à la rue à vivre* ». Dans la mise en œuvre, les règles d'accessibilité des personnes handicapées à l'espace public fournissent alors une unité de mesure pratique. Les questions du stationnement sont aussi une porte d'entrée des associations de personnes handicapées qui demandent un accroissement du nombre de places réservées. Parmi les Pdu qui traitent de la mise en accessibilité des bus, certains font référence à la réglementation sur l'accessibilité de la voirie et quelques-uns affichent des mesures d'aménagement des points d'arrêts, d'abaissement de trottoirs, de reconquête des trottoirs et d'équipement des feux par des dispositifs sonores.

En revanche, les auteurs du rapport sur le bilan des Pdu (certu, Ademe, 2002) regrettent le renforcement des services de transport spécialisé pour six Pdu où la préoccupation d'améliorer l'accessibilité des bus n'est pas ou à peine mentionnée.

« En effet, ce type de service, certes nécessaire pour les personnes lourdement handicapées, est discriminatoire et impose des contraintes de réservation à l'avance qui vont à l'encontre de l'insertion » (Certu/Ademe, 2002 : 179).

Ils déplorent également l'absence de prise en compte du vieillissement. La participation à la rédaction de l'ouvrage d'un des acteurs du monde social de l'accessibilité, Maryvonne Dejeammes, explique ces propos que n'auraient pas à envier des militants de l'Apf.

la livraison des marchandises, 6- encouragement des entreprises à s'impliquer dans le transport de leurs personnels

⁶⁶⁶ Deux tiers des Pdu abordent la question de l'accès à la mobilité et à l'équité sociale des différentes catégories, notamment celles aux revenus modestes ou les moins motorisées. L'objectif de répondre aux « *besoins en mobilité et facilité d'accès* » renvoie aux « *droit au transport pour tous* » défini initialement dans la Loti en 1982. Généralement la solution passe par le développement des transports publics et de tarifications sociales. Ce sont aussi par ces modalités qu'est traitée la question de l'accessibilité pour les Pmr dans la moitié des Pdu qui abordent cette problématique.

Cette démarche globale s'applique aussi au handicap, contribuant à promouvoir une conception « environnementale du handicap » pour traiter l'accessibilité.

10. 22 L'OMS CAUTIONNE L'APPROCHE ENVIRONNEMENTALE DU HANDICAP

Le référentiel du handicap évolue vers une appréhension plus variée, au coté d'une approche médicale et fonctionnelle, se présente une approche environnementale. Cette appréhension différente du handicap se diffuse de plus en plus dans de nombreux pays suite au travail de réflexion sur la Classification Internationale des Handicaps (CIH) devenu Classification Internationale du Fonctionnement⁶⁶⁷. Ces classifications tentent d'intégrer le rôle de l'environnement entendu comme l'ensemble des barrières physiques ou socioculturelles faisant obstacle à la participation sociale et à la pleine citoyenneté des personnes concernées (Olivier, 1990). En dehors des débats et controverses associés à ce travail conceptuel⁶⁶⁸, A. Letourmy conclut que « *la production d'une nouvelle Classification Internationale du Fonctionnement, du Handicap et de la Santé (Cif) (OMS, 2001) a donné une réponse opérationnelle aux questions de l'environnement et de la participation sociale, qui tiennent une place importante dans la recherche et dans les débats relatifs aux politiques du handicap. De fait, ces questions ont une dimension conceptuelle et des conséquences pratiques considérables et, [s']il est essentiel de disposer d'un cadre qui facilite leur représentation empirique et leur analyse.* » (Letourmy, 2003 : 287).

A coté du modèle individuel, un modèle social est alors proposé refusant d'expliquer le handicap par les caractéristiques individuelles des personnes et privilégiant

⁶⁶⁷ Ce travail conceptuel donne naissance à différentes modélisations dont celle des Québécois qui présente l'approche la plus complexe. Se référer à l'annexe présentant le schéma de Fougeyrollas.

⁶⁶⁸ Une abondante réflexion sur la portée et les limites de la Cif existe, on peut citer les articles critiques de Barral & Roussel, 2002 ; Bickenbach et al., 1998 ; Rossignol, 2002 ; etc

l'ensemble des barrières physiques ou socioculturelles faisant obstacle à la participation sociale et à la pleine citoyenneté des personnes concernées (Olivier, 1990). JF. Ravaud replace cette approche dans un contexte scientifique et socio-politique. Dès les années 1960 puis ensuite dans les décennies suivantes, des travaux, principalement aux Etats Unis, prennent le contre pied des approches fonctionnalistes de l'anormalité en élaborant des analyses en terme de construction sociale. C'est l'écart à la norme qui est alors au cœur des débats. Les sociologues de l'Ecole de Chicago, comme E. Goffman qui a développé le concept de « *stigmatisation* », ont construit les premières théorisations du handicap en des termes actuellement repris dans le modèle social (Ravaud, 1999 : 67-68). Différents acteurs soutiennent ce modèle : des militants regroupés dans l'organisation internationale Dpi (Disabled People International), des chercheurs regroupés dans le champ disciplinaire des « *disability studies* » en relation avec le milieu activiste comme « *l'Independent Living Movement* » (Ravaud, 1998). Pour nous, cette nouvelle manière de penser le handicap en terme de « handicap de situation », analysée dans de très nombreux écrits⁶⁶⁹, découle en partie de la montée des conceptions holistes puisque dans l'approche environnementale du handicap, l'individu est replacé dans un tout, dans un système d'interactions complexes avec son milieu. En conséquence, le handicap ne relève alors plus uniquement du champ médical mais aussi de celui de l'urbanisme au sens large. L'ensemble des intervenants sur l'espace (urbaniste, architecte, techniciens des villes, agents des collectivités locales...) est alors légitime et mis en responsabilité pour traiter un sujet qui relève de sa prérogative : l'aménagement des espaces en vue d'un usage confortable et en sécurité⁶⁷⁰. On retrouve là les objectifs des Pdu.

⁶⁶⁹ Se référer à la bibliographie portant sur le handicap

⁶⁷⁰ C'est dans cette perspective que le laboratoire Mobilité, réseaux, territoires et environnement de l'Université Cergy Pontoise développe une approche ergonomique de la ville et de l'espace public. « *Pragmatiquement, l'approche développée consiste simplement à appliquer la méthode d'investigation de l'ergonomie à l'espace public lorsque son utilisateur est un piéton. Le but à atteindre est un lieu de la ville, caractérisé par une fonction précise dans la vie du citoyen, et la tâche à accomplir consiste à se mouvoir à l'aide de l'espace public, considéré comme l'outil de l'accessibilité aux ressources urbaines. En posant le problème de façon explicitement ergonomique, on poursuit en fait deux objectifs, tout d'abord vérifier la « transférabilité » de la méthodologie de l'ergonomie à l'outil « espace public », [...] ensuite, produire un corpus de connaissances acquises et assemblées entre elles selon cette méthode* » [...] « *Au-delà du décryptage des parcours choisis, on visait aussi la mise au point d'une méthode permettant, lors de l'évaluation a priori des projets d'aménagement, de quantifier le niveau de qualité ergonomique des espaces publics* » (Ignazi et al, 2002 : av. propos).

La principale différence entre ces deux grands modèles, individuel et social, concerne la façon de localiser le problème, de le nommer et d'envisager un mode d'intervention pour le résoudre. Nous avons synthétisé dans un tableau ces deux grandes approches du handicap et leurs tendances.

9. Tableau : Les deux approches possibles du handicap et leurs variantes⁶⁷¹

	Le handicap			
Soit comme :	Pathologie individuelle		Pathologie sociale	
Avec des variantes	Biomédicale (prévention)	Fonctionnelle (rééducation)	Environnementaliste	Organisation sociale, Droits de l'Homme.

Dans le cas du handicap comme pathologie individuelle, l'unité d'analyse et d'intervention est l'individu, les incapacités sont rapportées à des normes, le handicap est considéré comme une charge. Deux variantes en découlent, la première est d'origine biomédicale, l'objectif est de guérir le malade ou d'éradiquer la maladie (lutte contre les myopathies). La seconde est fonctionnelle, le traitement vise la rééducation. *«Le modèle médical conçoit le handicap comme une caractéristique de la personne, conséquence directe d'une maladie, d'un traumatisme, ou de tout autre problème de santé, qui nécessite des soins médicaux donnés sous forme de traitement individuel par des professionnels. Dans ce modèle, le handicap requiert un traitement médical ou une autre intervention pour «corriger» le problème de la personne»* (Oms, 2002 : 32).⁶⁷²

Au contraire, dans le cas du «handicap comme pathologie sociale», il n'est pas possible de l'aborder indépendamment de la structure sociale. L'accent est mis sur l'environnement politique, social et physique, le handicap doit alors être envisagé en terme d'interaction entre individu et société et l'intégration d'une personne

Dans ce cadre, la typologie des tâches et des notations permet d'identifier les points sur lesquels les efforts de conception ou de correction en termes d'ergonomie seraient à réaliser (Ignazy et al, 2002 : 88).

Parmi la littérature issue de ces travaux nous pouvons citer par exemple :

Ignazi G., 2000, « Ergonomie de la mobilité quotidienne », in *Transports urbains*, n°102, mars 2000.

Ignazi G., Beaucire F., Lanteri R., Libilbehety M.M., 2002, *Etude ville et ergonomie de l'accessibilité. Rapport final* Certu/ association territoire et mobilité. 90p.

Lanteri R., 2002, *Rapport sur les aménagements de la gare du nord réalisés depuis 1996*. Dess transport, territoires, environnement, Ratp Mission prospectives. 177p. Oct. 2002

⁶⁷¹ Tableau de synthèse réalisé par nos soins à partir des articles de Rioux, 1997 et Ravaut, 1999

⁶⁷² OMS, 2002, «Vers un langage commun pour le fonctionnement, le handicap et la santé Cif : Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé » in *Handicap*, n°94-95 : 32

handicapée est un problème public. L'unité d'analyse est la structure sociale et la cible des interventions l'environnement et le système économique et social (Ravaud 1999 : 69). La première variante, « l'environnementale », revient à considérer le handicap comme une conséquence de l'aménagement des services et des facteurs environnementaux. Les interventions visent la mise en accessibilité du milieu. La seconde variante, « l'universaliste », considère le handicap comme une conséquence de l'organisation sociale. La question centrale est celle des droits de l'homme. Le traitement vise une re-formulation des règles politiques, économiques et sociales. La responsabilité sociale est alors de réduire les inégalités dans les droits, de lutter contre la discrimination pour permettre l'accès à la citoyenneté des personnes concernées. *« Le modèle social considère le handicap comme un problème créé par la société et non pas du tout comme un attribut de la personne. Dans ce modèle, le handicap exige une réponse politique, puisque le problème est créé par un environnement physique inadapté lié aux attitudes et autres caractéristiques de l'environnement social. »* (Oms, 2002 : 32)⁶⁷³

Ces deux approches et leurs variantes sont aussi valables et utiles les unes que les autres, aucune ne couvre l'ensemble des problèmes et elles sont donc complémentaires. Cependant, dans la réalité, elles sont souvent présentées comme incompatibles. Au niveau conceptuel, dans le courant des années 1990, plusieurs tentatives ont été faites pour intégrer ces deux grandes manières d'appréhender le problème dans un modèle unique.

Ces nouvelles manières de concevoir le handicap sont donc cautionnées scientifiquement par l'Oms. Ces réflexions menées à différentes échelles par de nombreuses personnes⁶⁷⁴ ont participé à la publicité d'une appréhension diversifiée du handicap en particulier dans sa version environnementale. Ces approches qui prennent en compte l'environnement vont servir d'arguments aux défenseurs de l'accessibilité intégrée puisqu'elles appellent à des interventions sur le milieu. Cette approche environnementale se diffuse dans différents milieux.

⁶⁷³ Oms, 2002, « Vers un langage commun pour le fonctionnement, le handicap et la santé Cif : Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé » in *Handicap*, n°94-95 : 32

⁶⁷⁴ Equipes pluridisciplinaires travaillant dans les centres collaborateurs composant un vaste réseau de réflexion et de test pour l'Oms

10. 23 LA DIFFUSION DE LA NOTION ENVIRONNEMENTALE DU HANDICAP

A partir de 1990 des équipes de chercheurs français rejoignent officiellement le dispositif de réflexion et de test de l'Oms. Le Ctnerhi (Centre technique national d'études et de recherche sur le handicap et les incapacités) devient le centre collaborateur pour le territoire national. Comme il participe aussi aux réunions du Colitrah, il apporte régulièrement des éléments de réflexion aux groupes de travail. Par la suite, différentes enquêtes et rapports vont reprendre à leur compte ces réflexions sur l'approche environnementale du handicap et de l'accessibilité.

A travers l'étude de quatre d'entre eux, nous allons montrer l'influence de ces nouvelles approches et la façon dont ils contribuent à les diffuser. Le choix de ces quatre documents repose sur l'aura qui leur est attribuée par les militants et la façon dont ils les utilisent. Il s'agit de documents qui sont spontanément cités au cours des entretiens. Nous commencerons par analyser le travail statistique entrepris en France par l'Insee à la fin des années 1990, ensuite un premier rapport paru en 1998 de Vincent Assante pour le Conseil Economique et Social – Ces – puis un second du même auteur sorti en 2002 préparant la réforme de la loi de 1975 et enfin un troisième de Paul Blanc, Sénateur, au nom de la Commission des affaires sociales.

- Des enquêtes de l'Insee intègrent la notion de handicap environnemental

Les réflexions conceptuelles sur le handicap inspirent une démarche statistique d'ampleur nationale en France, menée par l'Insee, au travers des enquêtes « *Vie Quotidienne et Santé* » (Vqs) et « *Handicap, Incapacité et Dépendance* » (Hid). L'objectif de l'Insee est de répondre à des enjeux économiques importants en tentant de fournir des indicateurs pour établir des budgets sociaux au titre de la dépendance et du handicap et de préciser le type d'incapacités à compenser ou à prendre en

charge⁶⁷⁵. Les résultats de ces enquêtes incitent à appréhender le handicap à partir de différents points de vue (médical, social, environnemental, déclaratif, reconnaissance) pour prétendre à un panorama le plus complet possible de la question car chacune des approches est irréductible et complémentaire des autres. Ces deux enquêtes en prenant en compte les questions d'environnement⁶⁷⁶ et de participation sociale, donnent une vision globale de l'impact du cadre de vie sur la situation des personnes et caractérise leur place dans la société (Letourmy, 2003) et de ce fait, légitiment et diffusent l'approche environnementale normalisée par l'Oms et la Cif. Les militants pour l'accessibilité vont utiliser cette caution scientifique et participer ainsi à la publicité de cette approche.

- Un rapport du Ces basé sur l'approche environnementale du handicap

En 1998, la section «Cadre de vie » du Conseil Economique et Social (Ces) s'auto-saisit de la question du handicap qui jusqu'alors n'était traitée que par la section « Affaires sociales ». L'initiative s'inscrit dans la problématique de la prise en charge de la dépendance et dans la prolongation des réflexions sur les concepts du handicap

⁶⁷⁵ Se référer à l'annexe pour des informations complémentaires sur l'histoire, la démarche et la méthodologie de ces enquêtes.

⁶⁷⁶ Les principales investigations à partir des résultats de Hid ont porté sur l'environnement humain des personnes plutôt que sur l'environnement physique. En matière d'environnement, A. Letourmy précise ce qui est pris en compte. « *Pour définir l'environnement des personnes handicapées, il est a priori commode de distinguer sa dimension physique de sa dimension humaine. Pour chacune de ces dimensions, l'environnement apparaît comme une collection d'éléments en relation plus ou moins directe avec la personne. Les uns relèvent de ce qu'on peut appeler le contexte environnemental de la personne ; d'autres d'un environnement plus individualisé, car leur présence correspond à l'exercice de fonctions directement liées aux déficiences ou aux incapacités dont la personne est atteinte ; d'autres enfin sont intermédiaires entre ces deux catégories. Ainsi, si l'on considère l'environnement physique, le lieu de vie (établissement ou domicile) constitue pour la personne un contexte environnemental, déterminé par ses dimensions physiques, son agencement et sa situation dans l'espace géographique qui régit notamment sa distance aux équipements collectifs. Par ailleurs, toute une série d'aides techniques dont l'usage est privatif, constituent l'environnement individualisé de la personne. Quant aux divers aménagements du lieu de vie, qui sont réalisés en partie en fonction de l'état de la personne, ils font partie de cet environnement individualisé, mais résultent aussi d'une adaptation du contexte. Pour l'environnement humain, on doit tenir compte de ce que chaque personne évolue dans un contexte déterminé par son milieu familial et social caractérisé par un capital économique et un capital relationnel qui peuvent être mobilisés à son profit. Par ailleurs les aides humaines effectives permanentes constituent un environnement plus individualisé. L'aide informelle fournie à l'occasion par le réseau familial représente ici la catégorie intermédiaire d'environnement humain.* » (Letourmy, 2003 : 289-290).

auquel l'auteur du rapport, Vincent Assante, participe depuis plusieurs années⁶⁷⁷. Ce travail aboutit à un rapport intitulé «*Situations de handicap et cadre de vie*»⁶⁷⁸ qui donne une visibilité et une légitimité à l'approche environnementale du handicap.

Dès le début, sous forme d'avertissement, puis dans le corps du texte, le rapport précise sa filiation avec les travaux sur la Cif de l'Oms. Un précédent Livre Blanc⁶⁷⁹ ainsi que des personnes autorisées (C. Bachelier du Colitrah, J. Sanchez du Ctnerhi et J.-F. Ravaud de l'Inserm) sont aussi cités pour démontrer le rôle de l'environnement dans la production du handicap. Plusieurs de nos interlocuteurs connaissent ce rapport. L'inscription du rapport dans la section du cadre de vie et non dans le champ social joue en sa faveur, lui donnant plus de valeur. L'approche en terme de situations de handicap ouvre des pistes d'actions concrètes qui viennent compléter des mesures existantes.

- L'influence de la notion de handicap de situation dans la réforme de la loi de 1975

Deux ans plus tard, le 25 janvier 2000, le gouvernement, par la voix du Premier ministre, **Lionel Jospin**, fait deux annonces au Comité national consultatif des personnes handicapées (Cncph). La première concerne le lancement de la réforme de

⁶⁷⁷ Son rapporteur, Vincent Assante, est un militant de la cause des personnes handicapées depuis les années 1970 : animateur puis responsable d'une association étudiante «Centre des paralysés de France» affiliée à l'Unef, puis syndicaliste étudiant à l'Union des étudiants de France dans les instances nationales. Il rentre au Parti Socialiste en 1986, suit l'arrivée de Michel Gilibert au Gouvernement en 1988 comme Secrétaire aux personnes handicapées. En 1998, il est Secrétaire national au Parti socialiste et Président de l'association Anpihm (Association nationale pour intégration des personnes handicapées moteurs). Jusqu'à sa nomination au Ces en 1998, il est en charge des question du handicap au sein du Parti socialiste (Délégué, puis Délégué National puis Secrétaire national). Il est en contact régulier depuis longtemps avec les chercheurs participants aux réflexions sur le handicap dont celles liées à l'Oms et aux Classifications Internationales du Handicap. Dans le cadre de ses mandats au Parti socialiste, il participe au Forum Européen des personnes handicapées et à l'occasion d'échanger avec des militants anglo-saxons imprégnés des conceptions environnementales du handicap. Dominique Gillot, Secrétaire d'Etat aux affaires sociales, assiste à la présentation du rapport «Situations de handicap et cadre de vie» pour le Ces. Il a contribué à l'inscription de la réforme de la loi en discutant avec le Premier Ministre, Lionel Jospin.

⁶⁷⁸ Assante V., 1999, *Situations de handicap et cadre de vie*. Rapport pour la Section cadre de vie de la Commission Economique et Sociale – Ces.

⁶⁷⁹ Livre blanc, 1999, «Pour une prestation autonomie» (CNPRA, organisations représentatives de l'aide à domicile et de l'accueil en établissement)

la loi de 1975 et la constitution des groupes de travail⁶⁸⁰. La seconde présente un plan triennal couvrant l'ensemble des aspects de la vie sociale des personnes handicapées et mettant l'accent sur l'accès à l'autonomie et la reconnaissance de la citoyenneté avec un budget d'1,52 milliards de francs.

En 2002, **deux nouveaux rapports** gouvernementaux synthétisent les réflexions sur la prise en charge du handicap et la réforme de la loi.

Le premier rapport⁶⁸¹ est le fruit de la Mission d'étude en vue de la révision de la loi d'orientation du 30 juin 1975 conduite par Vincent Assante, devenu chargé de mission auprès de la Ministre Madame Royal⁶⁸². Ce rapport a connu une diffusion très confidentielle puisque sa sortie a coïncidé avec le changement de gouvernement en avril 2002. En revanche, il a suscité des réflexions au sein du milieu associatif au cours de son élaboration⁶⁸³. Les concepts internationaux issus de la Cif nourrissent les réflexions à travers des questions transversales⁶⁸⁴ aux trois groupes de travail⁶⁸⁵. Concernant l'accessibilité, les propositions visent à son élargissement (à tous les handicaps et à tous les espaces) et sa traduction en terme réglementaire et sur sa promotion à travers les règles de l'« universal design »⁶⁸⁶. Il est demandé un

⁶⁸⁰ La réforme de la loi de 1975 a été commencée sous le gouvernement de Lionel Jospin par Ségolène Royal puis continuée sous le gouvernement de Jean Pierre Raffarin pour se terminer en janvier 2005.

⁶⁸¹ Assante V., 2002, *Mission d'étude en vue de la révision de la loi d'orientation du 30 juin 1975 en faveur des personnes handicapées*. Rapport remis à Ségolène Royal, Ministre délégué à la famille, à l'enfance et aux personnes handicapées. Avril 2002. 82p

⁶⁸² Vincent Assante, chargé de la mission d'étude en vue de la révision de la loi d'orientation de 1975, auprès de.

⁶⁸³ Les auditions et les débats au sein des groupes de travail constitués pour mener la mission d'étude ont fait évoluer les positions des uns et des autres tant sur l'idée d'une réforme que sur une nouvelle façon appréhender le handicap. En effet, au départ, les grandes associations n'étaient pas pour une révision car les principes de la loi de 1975 les satisfaisaient et certains avaient peur qu'elle serve à « faire des économies sur leur dos ». Au contraire, les associations comme la Fnath, l'Apaj et le Gihp étaient pour des modifications afin de prendre en compte les différentes façons de percevoir le handicap.

⁶⁸⁴ L'une portait sur les termes à adopter : « personnes handicapées » ou « personnes en situation de handicap », une autre sur la politique à suivre : « discrimination positive » ou « non-discrimination », une troisième sur la logique à suivre : « protection » ou « intégration ».

⁶⁸⁵ Chaque groupe était conduit par des chercheurs : deux spécialistes du handicap, Henri-Jacques Sticker, Directeur de recherche à l'Université Denis Diderot Paris 7 et Eric Plaisance, Professeur à l'université René Descartes, Paris 5 et un membre du microcosme, Jésus Sanchez, Directeur de recherche au Ctnerhi. L'un portait sur les concepts, le second sur l'éducation, la formation et l'insertion professionnelle et le troisième sur l'accessibilité, l'accompagnement et les conditions de vie autonome.

⁶⁸⁶ Universal design : L'« universal design » favorise la conception d'objets adaptés à tous les âges et cibles de clientèle. Une théière facilement préhensible par des arthritiques, un sparadrap utilisable d'une seule main, une étiquette sonore indiquant la couleur des vêtements, un espace bien Le concept du « design pour tous » que développe le Royaume unis a déjà fait l'objet de loi, comme il est

renforcement des contrôles de conformité des travaux réalisés à travers un rôle accru des Commission départementales de sécurité et d'accessibilité. La revendication de l'autonomie est affirmée par l'accès à des aides financières, techniques et humaines, individuelles et collectives. L'accessibilité est présentée comme « *une des traductions majeures, dans le cadre des situations de handicaps, de l'exigence générale de l'intégration sociale* » (Assante, 2002 : 66).

Le second document⁶⁸⁷ est rédigé par Paul Blanc, Sénateur, au nom de la Commission des affaires sociales. Il doit servir de base de discussion à la réforme de la loi de 1975 dont les dispositions sont dispersées dans sept codes différents suite à l'ordonnance du 21 décembre 2000⁶⁸⁸ modifiant le code de l'action sociale et des familles. Cette dispersion peut être perçue positivement : elles sont non discriminatoires, chaque code ayant vocation à s'appliquer à tous, mais elle ne facilite pas la tâche des personnes handicapées et des professionnels intervenant dans le champ. Dans ce rapport, l'accessibilité est encore scindée entre celle des bâtiments et celle des transports bien qu'à cette date nombre d'acteurs mixent les deux problématiques. Treize mesures sont envisagées mobilisant toute la palette du répertoire d'action : obligation⁶⁸⁹, incitation⁶⁹⁰, contrôle⁶⁹¹, sanction⁶⁹² et programme assorti de délais⁶⁹³.

L'évolution des concepts internationaux est largement discutée au sein du monde associatif à l'occasion de l'élaboration d'études et de rapports qui les reprennent. Ce sont autant d'occasions pour les militants d'intéresser plus de monde à leurs thèses. Les discussions au sein des associations sont stimulées par le vote de la *loi de*

l'enjeu de concours. Il bénéficie aussi bien aux aînés qu'aux autres et adapte, mieux que le marketing, le produit à sa cible.

⁶⁸⁷ Blanc P., 2002, *Rapport d'information sur la politique de compensation du handicap*. Rapport du Sénat, n°369, session extraordinaire de 2001 – 2002, séance du 24 juillet 2002.

⁶⁸⁸ Ordonnance n°2000-1249 du 21 décembre 2000

⁶⁸⁹ Obligation d'accessibilité des Erp et des transports en commun et restriction des dérogations

⁶⁹⁰ Création d'un fond d'accessibilisation de la cité, participation de l'Etat à la mise en accessibilité des transports en commun, déduction des frais de mise en accessibilité pour les bailleurs

⁶⁹¹ Systématiser les contrôles

⁶⁹² Sanction financière pour non respect de mise en accessibilité et majoration des amendes pour non respect des emplacements de stationnement réservés aux personnes handicapées

⁶⁹³ Elaborer un programme pluriannuel de mise en accessibilité totale des transports en commun à un horizon de 10 ans + définir et mettre en œuvre un plan d'accessibilisation de la voirie et des transports dans chaque agglomération

*modernisation sociale du 2 janvier 2002*⁶⁹⁴ qui étend les domaines dans lesquels doit s'exercer l'obligation nationale de solidarité et qui pose le principe du droit à la compensation des conséquences du handicap. Elle est suivie par *la loi du 4 mars 2002*⁶⁹⁵ relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé qui réaffirme que « *toute personne handicapée a droit, quelle que soit la cause de sa déficience, à la solidarité de l'ensemble de la collectivité nationale* »⁶⁹⁶. Les réflexions reprennent relancées par deux éléments. D'une part, la France doit transposer la Directive du Conseil de la Communauté Européenne du 27 novembre 2000 portant sur la création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail⁶⁹⁷. D'autre part, Jacques Chirac a fait de l'insertion des personnes handicapées une priorité ⁶⁹⁸ et son Premier ministre, Monsieur Raffarin, s'est engagé dans sa déclaration de politique générale à « *répondre à une légitime attente, celle du droit à la compensation du handicap* ».

En conclusion les conceptions du handicap discutées de par le monde se diffusent à de nombreux acteurs en France. Les supports symboliques tels que des traités et les rapports entérinés à différentes échelles viennent consolider le droit des personnes handicapées à *avoir des droits* et légitiment les nouvelles façons de concevoir l'accessibilité et le handicap. Ils contribuent aussi à sensibiliser l'opinion à cette appréhension de la réalité, font réagir les gouvernements nationaux et orientent les réflexions sur la réforme de la loi de 1975. En effet, ces nouvelles approches sont reprises par des organismes publics, nationaux et internationaux (Oms, Insee, Ces...) qui lui donnent à chaque fois un peu plus de puissance et de valeur. Les enquêtes Insee et ces trois rapports sont des preuves de la diffusion de la variété des approches conceptuelles du handicap. Ces évolutions se répercutent sur la prise en charge de l'accessibilité comme nous allons maintenant le montrer.

⁶⁹⁴ La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale est une réforme de la « deuxième » loi du 30 juin 1975, celle portant sur les établissements. La révision avait été rendue nécessaire après les lois de décentralisation qui créaient des doubles financements.

⁶⁹⁵ Loi n°2002-303 du 4 mars 2002.

⁶⁹⁶ A ce propos, un débat est ouvert suite à l'amendement Perruche qui introduit la notion de préjudice matériel du fait de la naissance d'un enfant handicapé.

⁶⁹⁷ Directive 2000/78/CE du Conseil du 27 novembre 2000.

⁶⁹⁸ Le 14 juillet 2002, *le Président de la République avait annoncé sa décision de faire de l'insertion des handicapés l'un des "trois grands chantiers" de son quinquennat, avec la lutte contre l'insécurité routière et la lutte contre le cancer.*

10. 24 L'APPROCHE HOLISTE DE L'ACCESSIBILITE

Avant 2000, l'accessibilité est morcelée d'une part, par type de handicaps et d'autre part, en domaines avec d'un côté, l'accessibilité des espaces publics et des bâtiments, encadrée par une législation importante et de l'autre celle relative aux transports, plus pauvre en réglementation. A partir de 2000, les problématiques « transport » et « logement – urbanisme » sont fusionnées sous l'appellation « cadre de vie » traduisant également une approche plus globale de la question. Déjà, nous avons pu noter que le rapport du Ces reprenait ces termes. Il s'agit maintenant de s'intéresser à la fusion des domaines repérable par exemple, dans les changements d'organisation de la prise en charge et dans sa formalisation (documents Access Libre). Cette modification concerne aussi bien l'Apf que le Colitrah.

- Des responsables « accessibilité du cadre de vie »

Trois organismes modifient leur prise en charge : l'Apf, le Colitrah et le Ministère des Transports et de l'Équipement.

En 2000, tant à la délégation régionale d'Ile-de-France de l'Apf qu'au siège de l'association, il y a un regroupement des deux thèmes traités auparavant de manière disjointe. Depuis 1994, l'Apf Ile-de-France dispose d'une personne salariée en charge de l'accessibilité des transports⁶⁹⁹ et en parallèle, depuis 1998, d'un second salarié pour couvrir celle des bâtiments et de l'espace urbain. En 2000, la fusion des deux charges aboutit à la création d'un poste « cadre de vie » tenu par un salarié⁷⁰⁰ qui coordonne, appuie et soutien le travail des délégations départementales sur l'ensemble du champ couvert. Il y a donc d'un côté une structuration de la prise en charge puisque les autres délégations régionales de l'Apf disposent uniquement de

⁶⁹⁹ Cette responsable avait développé une équipe régionale de bénévoles handicapés pour réfléchir sur un programme de mise en accessibilité des transports régionaux. Le travail avait abouti à un plan qui a finalement été éclipsé par l'arrivée du schéma régional de déplacement urbain mais l'expérience a tout de même permis des engagements et des prises de responsabilité par des personnes qui n'avaient pas toujours eu l'occasion de participer de manière aussi formelle à des projets d'envergures.

⁷⁰⁰ La personne responsable de l'accessibilité des transports part pour le Stif et c'est celle en charge des bâtiments et de l'espace urbain devient référent « cadre de vie ».

personnes bénévoles ou de salariés mais dont les missions couvrent d'autres domaines. Mais de l'autre, cette politique est accompagnée d'une baisse des moyens humains tant à la délégation régionale Ile-de-France qu'au siège de l'association où le service accessibilité, dans lequel le traitement de l'accessibilité des transports et des bâtiments était différencié et comptait trois salariés, est transformé en une Direction Nationale du Cadre de Vie en 2000 composée d'une seule personne.

Dans le même temps, une ancienne revendication du Colitrah se concrétise avec l'ouverture de son champ à de nouveaux domaines pour couvrir l'ensemble du cadre de vie, d'où aussi un changement de dénomination de Colitrah à Coliac, Comité de Liaison pour l'accessibilité du cadre bâti. Son rôle d'instance de concertation est réaffirmé.

La même logique guide le ministère des Transports, du Logement et du Tourisme lorsqu'il met en place à la fin 1999, une Délégation ministérielle à l'accessibilité, rattachée au Cabinet du Ministre, dont le but est de coordonner, impulser et vérifier le déploiement de l'accessibilité sur le terrain dans tous les champs du ministère. La responsabilité en incombe à l'ancienne rapporteuse générale du Colitrah ; elle est assistée de deux collaborateurs (dont un ancien du Stif, ayant travaillé sur la problématique des transports spécialisés) et d'un secrétariat. Cette délégation ne dispose que d'un budget de fonctionnement. Ses projets doivent être portés par d'autres organes du ministère⁷⁰¹. Elle peut intervenir sur les critères d'attribution des aides financières afin d'orienter les incitations mais ne gère pas directement ces dernières qui relèvent de la responsabilité de différents secteurs. Rapidement la délégation met en place une publication, « La Lettre » d'information, tirée à 4 500 exemplaires et envoyée à des agents du ministère ainsi qu'à toute personne extérieure susceptible d'être intéressée – « intéressable » au sujet.

En parallèle de ces changements d'organisation, des initiatives de la délégation et du Certu participent à la formalisation de l'accessibilité attendue.

⁷⁰¹ par exemple, une publication sera prise en charge sur le budget communication, une autre par le Certu...

- Des formalisations de l'accessibilité attendue : « Ville accessible à tous » et « Access libre »

Depuis 2001, le Certu développe un programme⁷⁰² reposant sur le concept de la « *Ville accessible à tous* » capable d'aider les collectivités locales à répondre à l'enjeu complexe de l'aménagement urbain pour tous. Le Certu, pour le compte du ministère des Transports, du Logement et du Tourisme, réalise une brochure « *Access libre* » sur l'accessibilité à la ville ainsi qu'un dépliant exposant les principales règles concernant la voirie mais aussi les droits et les principes qui les guident. La plaquette reprend des critères défendus par l'Apf au travers des notions de chaîne de déplacement (« *La chaîne du déplacement doit être celle de la solidarité* ») et d'usage en autonomie et sans discrimination à travers l'expression « *pour tous* » :

« *L'accessibilité aux logements, aux espaces publics et aux transports, permet leur usage pour toute personne en toute autonomie.* »

L'approche du handicap reprend celle de l'Oms qui tient compte l'environnement, ce qui permet aux auteurs du document d'annoncer que 40% de la population est concerné. La concertation est mise en avant dans son rôle clé d'élaboration du projet. Le document présente un schéma des différentes phases du projet et des responsabilités du Maître d'ouvrage et du Maître d'œuvre ainsi que de la place à accorder à la concertation. Il précise aussi tous les lieux ressources (Dde, Délégation à l'accessibilité, Coliac...). Mais c'est le second document sous forme de dépliant qui assure le succès de diffusion de ce concept. Il reprend les principales règles concernant la voirie mais aussi les droits et les principes qui les guident. Ce document a su répondre à un besoin, de nombreux interlocuteurs y ont fait référence

⁷⁰² Le Certu, sur l'impulsion de Maryvonne Dejeammes, anciennement à l'Inrest, membre du microcosme depuis le début et de Jean Luc Coquet, s'est investi dans une réflexion sur les trois aspects de l'accessibilité : l'accessibilité géographique par un urbanisme adapté, l'accessibilité physique des espaces publics, des bâtiments et des transports et l'accessibilité sociale admettant les contraintes financières ou culturelles de chaque usager. En 2001, le Certu a initié le programme d'action « Ville accessible à tous ». Après une enquête conduite en 2001 (Certu, 2002, *Concept « Ville accessible à tous »*. *Enquête exploratoire auprès des collectivités locales* janvier 2002, 4p), un document de synthèse axé sur une approche globale des problématiques « à l'heure du développement durable » est élaboré en 2002. Il fait référence à la notion d'ergonomie urbaine développée par l'Université de Cergy Pontoise, laboratoire de Mobilités, Réseaux, Territoires et Environnement. Certu 2002, *Concept « Ville accessible à tous »*, octobre 2002, 15 p.

pour en vanter les mérites et, à plusieurs reprises, nous l'avons vu affiché sur leurs murs de bureaux.

Une approche moins segmentée et plus globale se met donc en place. Le signe le plus visible étant un changement de terme au travers d'une politique de mise en accessibilité du « *cadre de vie* », recouvrant les champs antérieurs. L'appréhension de l'accessibilité est donc plus transversale. La vieille revendication de l'Apf de traiter l'ensemble de la « *chaîne de déplacement* » prend corps pour les différents acteurs. Cette approche holiste est aussi valable pour le public pris en compte et les solutions associées. Cette prise en charge est assurée par la création de postes de responsables « accessibilité du cadre de vie » dans chaque département et par des démarches de formalisation « théorique et pratique » qui participent à la diffusion de cette approche globale de l'accessibilité.

L'action gouvernementale est donc riche d'initiatives variées qui n'ont pas toutes la même portée mais qui toutes contribuent à donner une impression d'ensemble dynamique. Plusieurs éléments illustrent l'institutionnalisation de la prise en charge de l'accessibilité, certains sont peu visibles mais jouent pourtant un rôle important pour faire progresser les nouvelles conceptions du handicap et de l'accessibilité. C'est le cas de la réforme de la loi de 1975 à travers les multiples discussions et rapports qui l'entourent. D'autres sont très visibles, par exemple la mise en place d'une délégation à l'accessibilité, le changement d'appellation du Colitrah.

En conclusion, le développement de l'approche holiste est à l'origine de changements d'appréhension des problématiques transports, handicap et accessibilité. Le premier domaine s'ouvre aux différents modes de déplacement, dont la marche à pied et permet alors une meilleure prise en compte de la diversité des usagers de l'espace public. Les besoins des personnes handicapées sont une porte d'entrée pour aménager la ville. La perspective holiste diversifie également l'appréhension du handicap avec la classification des handicaps qui valide alors l'approche environnementale du handicap. L'influence de l'approche globale se fait aussi sentir en matière d'accessibilité où des domaines jusque là distincts sont fusionnés pour donner naissance à l'accessibilité du cadre de vie et à sa prise en

charge dans des institutions (délégation à l'accessibilité, Coliac) et des postes de chargés de mission. Les militants ont su profiter de ces évolutions pour faire avancer leur propre cause, suivant le principe selon lequel un projet n'est pas « *dans un contexte* » mais « *se donne un contexte* » (Latour, 1993 : 115-118).

Ils sont aidés au quotidien par les démarches de concertation qui accompagnent la mise en œuvre des Pdu. C'est l'analyse que nous allons entreprendre en étudiant la façon dont l'Apf et ses délégations investissent les espaces de concertation qui sont autant d'arènes permettant de diffuser ces approches holistes et leurs revendications.

10. 3 LES PDU ET LA CONCERTATION COMME VECTEURS DE L'ACCESSIBILITE, LE CAS DE POITIERS

Face à la montée des contestations, à la suspicion du public à l'égard des administrations, au désir des citoyens d'être associés aux décisions, le ministère de l'Équipement, des Transports et du Logement a pris l'initiative d'ouvrir ses dossiers en amont de la décision avec la circulaire «Bianco» du 15 décembre 1992 relative à la conduite des grands projets d'infrastructure. Celle-ci prévoit d'informer largement les individus et les associations et de leur offrir l'occasion de s'exprimer à propos de chaque projet d'infrastructure. Depuis, la demande de concertation s'est généralisée. La concertation étant «*la démarche par laquelle le maître d'ouvrage met en œuvre le principe de participation selon lequel tout citoyen a le droit d'être écouté et associé aux décisions*» (ministère de l'Équipement, 2002⁷⁰³). Cette tendance s'inscrit dans la politique de modernisation des relations avec les usagers initiée au début des années 1990. Aujourd'hui, la participation de la société civile à l'élaboration des décisions est un principe politique reconnu par la loi (loi sur la démocratie de proximité⁷⁰⁴) et la concertation s'affirme comme un facteur essentiel de la légitimité d'une décision⁷⁰⁵. Parmi les acteurs de la concertation, figurent en

⁷⁰³ Ministère de l'Équipement, 2002, *Concertation / débat public. Quelques leçons de l'expérience*. Coll. Les repères. Janvier 2002, 58p.

⁷⁰⁴ Loi sur la démocratie de proximité du 25 juin 2001. Elle érige en principe «*la participation du public à l'élaboration des projets d'aménagement ou d'équipement ayant une incidence importante sur l'environnement ou l'aménagement du territoire*». Elle fait du débat public une forme majeure de la participation du public à l'élaboration des décisions.

⁷⁰⁵ J.M. Fourniau analyse la portée mais aussi les limites de ce processus. Il remarque que ce processus a conduit les agents du ministère de l'Équipement et des Transports à avoir une vision plus topologique de la conduite concertée des projets. En effet, un découpage s'opère entre les élus nationaux, les usagers en tant que citoyens et les riverains. Aux premiers revient le débat sur la politique générale et les schémas directeurs, aux seconds les débats en amont sur les enjeux socio économiques d'aménagement des territoires, puis au cours des études de tracé, sur la fonctionnalité et des impacts du projet et dernièrement. Et aux derniers, le débat sur le tracé lors de l'enquête publique et le suivi des réalisations (Fourniau, 1997 : 255). L'institution d'un débat public procède de la recherche aujourd'hui généralisée d'ajustements en amont pour définir les problèmes collectifs à traiter. Un régime plus pragmatique de la décision en résulte. Mais la constitution d'un réseau d'acteurs élargi ouvre la question du partage du pouvoir de décision et de pluralisme de l'expertise

bonne place le monde associatif au côté des élus ou des représentants du monde économique.

« Face au maître d'ouvrage, les associations apportent en quelque sorte ce que certains nomment la « maîtrise d'usage ». Certaines d'entre elles parviennent d'ailleurs à un niveau d'expertise et de professionnalisme élevé ; Ce monde associatif complexe et évolutif, arpente, connaît et anime le territoire. [...] En effet, le tissu associatif est souvent très riche ; ses champs d'interventions peuvent s'exercer à diverses échelles, s'ancrer dans l'action locale comme avoir une représentativité régionale, voire nationale. » [...] « On est ici à l'opposé de l'instrumentalisation, sur le chemin du débat contradictoire et de la compréhension des enjeux au delà des jeux d'acteurs. »⁷⁰⁶

L'élaboration des Plans de déplacement urbain – Pdu- intègre cette « mode » de la concertation et doivent se construire en lien avec la population. Sur le plan général, le Certu et l'Ademe⁷⁰⁷ dressent un bilan mitigé de la mise en œuvre de la concertation qui a revêtu des formes variées : information de la population, débat en réunion publique, groupes de travail... Les auteurs notent tout de même que si la participation du public a été faible, celle des associations a été remarquée, ces dernières *« outre leur forte mobilisation d'une ville à l'autre, ont souvent fait preuve d'une connaissance fine des dossiers »* (Certu/ Ademe, 2002 : 45).

Les porteurs de cause ont trouvé dans la généralisation des démarches de concertations systématisées un élément d'amplification de leurs revendications. Les militants des délégations départementales de l'Apf investissent ces nouveaux espaces de dialogue. Généralement, ils connaissent déjà certains de leurs interlocuteurs pour avoir travaillé avec eux au sein des Commissions Consultatives Départementales de Sécurité et d'Accessibilité. Des groupes de travail sur l'accessibilité se mettent en place. Le travail effectué dans le cadre de ces groupes de concertation dynamise la prise en charge de l'accessibilité de la ville dans son ensemble : voirie, bâtiments,

(Fourniau, 1997 : 256). Il relève également que la participation recouvre des niveaux de pouvoir effectif très différents allant de la simple information à une collégialité dans la décision.

⁷⁰⁶ Ministère de l'Équipement, 2002, *Concertation / débat public. Quelques leçons de l'expérience*. Coll. Les repères. Janvier 2002 : 16-17

⁷⁰⁷ Ademe : Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie

transports, commerces... L'exemple de Poitiers illustre tout à fait les avancées en matière d'accessibilité résultant de la concertation.

10. 31 L'ACCESSIBILITE S'INSTITUTIONNALISE AVEC LE PDU

Dès la publication de la loi en 1996, Poitiers et la Cap s'engagent dans l'élaboration d'un plan de déplacement urbain. Le projet est approuvé définitivement en décembre 2000 et la phase de mise en œuvre débute après les élections municipales de 2001⁷⁰⁸. Les réflexions enclenchent une démarche de rationalisation de l'ensemble des déplacements visible dans le changement d'appellation : la « commission transport » de la Cap devient la « commission déplacements »⁷⁰⁹ et le « service transport »

⁷⁰⁸ Le Pdu de Poitiers, ainsi que celui d'Avignon, ont reçu un avis défavorable de la commission d'enquêteurs principalement pour cause de déficience en concertation entre les différentes villes composant la Communauté d'agglomération (Certu, Ademe, 2002). Les enquêteurs attendaient que la Cap joue un rôle de leader pour créer une unité. Or elle s'est contentée d'inviter les maires de chaque commune à organiser la concertation à l'échelle de leur ville. Le Pdu était alors plus une agrégation de villes qu'une communauté. Depuis, des leçons ont été tirées et la concertation et l'unité sont mises en avant dans les discussions entre les différentes villes. La preuve est apportée par la gestion du dossier de restructuration du réseau de bus en 2002 pour lequel des réunions se sont tenues dans toutes les communes sur l'initiative de la Cap, avant et après la restructuration. Mais la question des répartitions de compétences entre les communes et avec la Cap reste d'actualité.

C'est le mode même de fonctionnement entre la Cap et les différentes villes qui est en cause. Tout est très imbriqué, il n'est pas toujours facile de faire la différence entre la ville de Poitiers et la Cap à travers les rôles de chacun. Par exemple, le responsable du service « déplacements » au sein des services techniques de la ville de Poitiers est payé à 100% par la Cap mais travaille à 50% pour la ville de Poitiers. Du côté politique, l'imbrication est aussi visible au sein de la commission « déplacements » de la Cap où la place de chaque commune n'est pas toujours très claire et où les élus sont amenés à gérer deux casquettes, celle communale et celle communautaire, ce qui complexifie parfois la gestion des dossiers, l'intérêt général n'étant jamais la somme des intérêts particuliers. La mise en œuvre du Pdu met en exergue les difficultés à gérer les diverses responsabilités de chacun. Afin de maximiser la mise en œuvre du Pdu construit à l'échelle de la Cap, le partage des compétences est de nouveau à l'ordre du jour à propos par exemple de la gestion des aménagements d'arrêt de bus.

⁷⁰⁹ De toutes les commissions, la commission « déplacements » est la plus importante tant en terme de budget que d'activité (nombre de réunions, de projets...). C'est le service « déplacement » de la ville de Poitiers qui l'organise et ce dernier s'appuie beaucoup sur cette commission pour faire avancer ses dossiers. On retrouve les élus en charge des « déplacements », des représentants de la Stp et des techniciens du service « déplacement ». Cette commission a une co-tutelle politique avec un rapporteur et un Président. L'un est obligatoirement l' élu « déplacement » de la ville de Poitiers et l'autre, est un élu d'une autre commune.

devient « service déplacement ». Mais les premières réflexions sur l'accessibilité de la ville remontent à 1994.

- Poitiers, les pavés de la discorde

L'accessibilité du domaine public prend de la consistance en 1994, à l'occasion du réaménagement de la place Notre Dame, point de départ de la réflexion sur l'accessibilité intégrée. La municipalité est saisie par des usagers qui se plaignent de « l'inaccessibilité » de la nouvelle place pour laquelle le choix des techniciens s'était porté sur des pavés bombés.

« Un des points âprement débattus entre la ville et le Ministère a porté sur la nature des pavés qui entourent Notre Dame. D'un commun accord, il a été entendu qu'on puiserait dans la réserve de pavés anciens que possède Poitiers. Ces pavés stockés au centre technique municipal, proviennent des travaux de voirie effectués dans le centre ville. Pour Marc Barreau, directeur adjoint aux services techniques : « ce sont de très beaux pavés, aux couleurs claires qui s'harmonisent très bien avec la pierre de la façade. Ils présentent l'avantage d'être usés, d'avoir une âme. A contrario, ils sont bombés et donc peu confortables pour la marche. Pour minimiser cet inconvénient, on pose ces pavés le plus près possible les uns des autres. » (Poitiers avec vous, n°47, nov. Déc 1995)

Ce type de pavés a soulevé des divergences car il présentait un caractère « anti-social » par les gênes induites pour une grande partie de la population (femmes portant des chaussures à talons, personnes ayant des difficultés d'équilibre, enfants dans les poussettes...). Au cours des entretiens, plusieurs interlocuteurs ont cité ce problème comme point de départ de leur réflexion ou de leur prise de conscience des difficultés rencontrées par les personnes handicapées dans l'espace public⁷¹⁰.

« C'est la faute qui nous inspire et nous incite à ne pas recommencer » (entretien du 10 avril 2003, adjoint ville de Poitiers)

Cette commission est appelée à devenir le comité de pilotage du suivi du Pdu. C'est une instance d'information, de communication, de travail et aussi de décision. Il n'y a pas de traces écrites des débats qui ont lieu dans ce cadre, seule la décision finale apparaît dans les délibérations de la Cap.

⁷¹⁰ Entretien du 9 avril 2003, ancien responsable du service rue et place de 1995-2000 ; entretien du 10 avril 2003, adjoint ville de Poitiers ; entretien du 3 novembre 2003, ancienne élue transport de Poitiers

- Des groupes de travail

La création d'un groupe de travail sur l'accessibilité de la voirie⁷¹¹ en 2000 et comprenant des élus, des techniciens de la ville et des représentants de personnes handicapées, illustre la volonté de la ville de systématiser le travail avec les associations et d'instaurer des procédures d'intervention en matière d'accessibilité. Précédemment, les services techniques ne répondaient qu'à des demandes ponctuelles des usagers (un abaissement de trottoir à cet angle de rue, une remise à niveau du revêtement...).

A la Mairie, il y a d'une part les élus qui s'impliquent et mobilisent des ressources financières sur le dossier et d'autre part, des services techniques qui se sentent soutenus par une politique volontariste. Les élus ont fait le choix de traiter la problématique en l'intégrant comme critère d'aménagement dans les réalisations. Il n'y a donc pas de ligne budgétaire propre ou un plan de communication spécifique dédié à l'accessibilité. Deux services techniques sont plus particulièrement concernés, il s'agit du service « rues et places » et du service « déplacements »⁷¹². C'est le premier service qui pilote les réunions, gère les ordres du jour et les convocations. Les agents du service « déplacement » participent, en plus ou moins grand nombre, en fonction des sujets abordés. Le groupe de travail se concentre sur l'espace public et les « commissions départementales accessibilité »⁷¹³ se chargent des établissements recevant du public (les Erp). Depuis 2003, les services « espaces verts » et « bâtiments » souhaitent intégrer le groupe de concertation. La peur d'alourdir les réunions en intégrant de nouveaux secteurs conduit les membres actuels à différer la réponse.

Parmi les associations, jusqu'à l'été 2003, l'ensemble des types de handicaps n'est pas représenté. Trois associations sont systématiquement présentes : l'Apf avec deux représentantes, le Gihp et la Confédération nationale des retraités avec un chargé de mission bénévole chacun. L'association des familles des traumatisés crâniens est présente de façon plus irrégulière. L'Apf est la plus active avec du personnel

⁷¹¹ « Mise en place d'une commission accessibilité sur les voies et lieux publics avec les personnes handicapées ».

⁷¹² Se référer aux annexes pour une présentation des deux services.

⁷¹³ Depuis 1994, les commissions départementales sont plus formalisées avec des membres nommés par le préfet et bien identifiés.

permanent, elle contribue à identifier le handicap au fauteuil roulant ce qui entraîne une attention accrue à son égard comme l'illustrent les deux extraits suivants :

« Quand vous parlez d'accessibilité aux transports en commun, cela fait tilt chez moi je pensais à PMR ... on hésite à utiliser le terme personnes handicapées, ... nous en sommes aux prémisses ... quand je parle accessibilité, le terme me fait plutôt penser aux problèmes des personnes à mobilité réduite, ce sont les personnes en fauteuil roulant mais aussi pour les personnes qui se déplacent difficilement avec des cannes, on est dans cette situation là. » (entretien du 9 avril 2003, élu ville de Poitiers)

« Alors, nous c'est vrai que quand on parle de personnes handicapées, on parle davantage de personnes à mobilité réduite, donc plutôt des gens qui sont en fauteuil parce que ce sont les plus visibles, peut-être les plus emblématiques et ce sont ceux qui interpellent davantage la collectivité. » (entretien du 10 avril 2003, technicien ville de Poitiers)

En revanche, les autres associations de personnes handicapées sont moins visibles. Elles ne participent pas aussi fréquemment aux réunions, ce qui fait dire à l'un de nos interlocuteurs à propos des associations de personnes aveugles : *« souvent leurs regards nous manquent »*⁷¹⁴. C'est sans compter l'action de l'Apf qui initie un regroupement⁷¹⁵ des associations sous forme de collectif appelé Cotrac, Comité pour des transports accessibles⁷¹⁶ courant 2003. Une charte d'accessibilité est rédigée et signée par de nombreuses associations ce qui donne un poids numérique et représentatif aux représentants du collectif⁷¹⁷. Parmi les diverses actions des membres du Cotrac, généralement des militants Apf, on peut citer la modification des cahiers des charges liant des collectivités locales et des entreprises assurant un service public en milieu rural ou les demandes de sonorisation des annonces d'arrêts

⁷¹⁴ Entretien du 9 avril 2003, technicien mairie de Poitiers 1

⁷¹⁵ Courant 2002, la déléguée Apf des Deux Sèvres sollicite la déléguée Apf de la Vienne pour monter un COTRAC régional Poitou-Charentes afin de pouvoir répondre à la SNCF. Et au fur et à mesure des réunions régionales, l'idée émerge de monter aussi un COTRAC pour le département de la Vienne.

⁷¹⁶ Le COTRAC, c'est un collectif inter-associations à l'échelle d'une région ou d'un département qui se réunit pour travailler sur l'accessibilité. Le département de la Sarthe a été le premier à être doté de ce type de collectif.

⁷¹⁷ Ce sont plus d'une vingtaine d'associations qui rejoignent le collectif. L'Apf n'a pas hésité à aller solliciter directement des associations peu représentées pour les inciter à signer la Charte mais aussi à participer aux commissions d'accessibilité départementale et au groupe de travail de Poitiers.

dans les bus lors du renouvellement de matériel⁷¹⁸. Mais avant même que ce collectif entre en action, la prise en compte de l'accessibilité selon les critères de l'Apf progresse aussi bien dans ses modalités que dans sa perception.

La prise en compte de l'accessibilité s'est déroulée d'une façon très similaire sur Paris mais à une autre échelle, puisque plusieurs groupes ont été nécessaires pour rassembler les différents représentants associatifs⁷¹⁹. La concertation a également abouti à des règles⁷²⁰ et à un développement de l'accessibilité. Ainsi, au-delà des différences d'échelle entre ces deux villes, de nombreux points convergent

⁷¹⁸ En septembre 2003, le Cotrac demande à la Stp de sonoriser les annonces d'arrêt dans le bus. Jusqu'à cette date, la problématique du handicap visuel n'était pas traitée dans les transports : la Stp n'avait pas été sollicitée par exemple pour installer des annonces sonores dans les bus et seules des expérimentations avaient été entreprises au début des années 1990 (affichage des horaires en brailles au arrêts, cassettes...). La question de la sonorisation s'était posée lors de l'achat du système d'aide à l'exploitation (SAE) en 1995 mais le Directeur et l'élus transport s'y sont opposés à l'époque. Ils estimaient que le système n'était alors pas au point, que la plupart des aveugles utilisaient Handibus, qu'il n'y avait pas de demande associative et ils craignaient une lassitude de la part des clients réguliers et des conducteurs.

⁷¹⁹ En région Ile de France, le Pdu est d'abord constitué à l'échelle régionale avant d'être décliné localement, département par département, à partir de son adoption en décembre 2000. L'Apf est présente et intervient au cours des deux étapes. Durant la première, la responsable régionale a fait inscrire l'accessibilité comme un des critères à prendre en compte dans les projets. Puis, ce sont les délégations locales de l'Apf qui sont entrées en action en demandant l'application des principes négociés au sein du Pdu régional. Les salariés et les bénévoles de l'Apf participent alors aux réunions de chaque comité de pôles ou d'axes afin que l'accessibilité ne soit pas oubliée. Ils sont amenés à se rendre sur le terrain. A la suite des élections d'avril 2001 et à l'occasion de la déclinaison locale du Pdu, une adjointe au Maire, Pénélope Komitès est chargée des personnes handicapées et prend en charge la problématique de l'accessibilité. Face au nombre très important d'associations de personnes handicapées (plus d'une centaine), des sous-groupes sont constitués en fonction des handicaps.

⁷²⁰ Le résultat de cette lourde concertation (de multiples réunions rassemblant jusqu'à une cinquantaine de participants dont de nombreux responsables des services techniques de la ville et de multiples allers retours entre les différents groupes) aboutit à un *Schéma Directeur d'Aménagement de l'Espace Viaire*. [Ville de Paris, Direction de la voirie et des Déplacements, 2002, *Schéma directeur d'Aménagement de l'espace viaire*, 41 p. Existe aussi sous forme de Cd rom]. Ce Schéma est devenu le document de référence pour tous les services techniques de la ville après une validation en Conseil municipal en juin 2002. Depuis, d'autres municipalités l'ont adopté (référence à ce document au cours des entretiens auprès de services techniques ou d'élus de différentes villes : Poitiers, Clichy la garenne...).

10. 32 LA CONCERTATION ISSUE DES PDU PORTE SES FRUITS

La concertation joue un rôle important pour diffuser les conceptions d'accessibilité de la ville et des transports défendues par l'Apf et harmoniser les règles d'aménagement même s'il persiste en 2003 quelques hésitations et réticences quant à l'accessibilité des lignes de bus. La pénétration de ces idées est perceptible dans le bilan des aménagements et dans les discours. Nous allons montrer que l'accessibilité intégrée progresse dans les esprits et dans les faits en particulier pour l'espace urbain.

Les premières réunions à Poitiers en 2001 sont houleuses, les représentants des associations ayant de nombreux sujets de mécontentement. Puis à mesure des discussions, les intervenants se mettent d'accord sur les règles d'aménagement⁷²¹ et les procédures d'intervention⁷²². Tout nouveau projet est maintenant soumis au groupe. L'implantation des places de stationnement constitue un point abordé à chaque réunion⁷²³. Les rencontres sont irrégulières, elles ont lieu au gré des besoins, à la mairie ou sur le terrain pour réaliser des essais. A ces occasions, la présence d'une militante Apf en fauteuil roulant a marqué de nombreuses personnes. C'est aussi dans le cadre de ce groupe de travail municipal que la mise en accessibilité des lignes de bus est traitée.

Les trois groupes d'intervenants, élus, techniciens et associations, tirent un bilan positif de la concertation. La représentante de l'Apf estime que les réflexes se mettent en place et que les interlocuteurs font preuve de bonne volonté lorsqu'ils sont saisis du dossier. Elle cite pour exemple le fait que la municipalité s'est tournée vers

⁷²¹ Les membres du groupe de travail s'appuient sur différents documents. Les guides du Certu sont plébiscités, le document de synthèse d'aménagement de l'espace viaire produit par la ville de Paris est aussi utilisé. Les agents municipaux recourent aussi à des réseaux et revues professionnels de leur secteur (urbanisme) et l'Apf aux ressources propres à son réseau (stage à Grenoble, formation, documents...). Des documents issus des constructeurs, de la Ratp et du Gart circulent aussi.

⁷²² Il est décidé que les services techniques interviennent aussi bien sur des demandes ponctuelles (tel carrefour utilisé régulièrement) que lors de travaux programmés (réaménagement d'une zone intégrant les critères d'accessibilité). L'idée de traiter quartier par quartier est abandonnée.

⁷²³ Il existe des différences dans les principes d'accessibilité entre l'Apf et le Gihp, par exemple à propos des places de stationnement pour lesquelles l'Apf milite pour un strict respect de la loi alors que le Gihp est plus pragmatique.

l'association pour obtenir des conseils dans le choix d'un nouvel ascenseur pour le bâtiment de l'Hôtel de ville, alors que quelques années auparavant, le choix de l'ascenseur pour l'Office de Tourisme s'était fait sans elle et avait conduit à un modèle non utilisable par des personnes en fauteuil électrique.

« Il y a vraiment une évolution. Les besoins des personnes handicapées sont de plus en plus et de mieux en mieux pris en compte. » [...] « On sent une évolution, il y a quelques années on se serait bagarré pour accéder quelque part, maintenant on travaille pour améliorer le confort et faire quelque chose de cohérent. » [...] « Maintenant on travaille sur des petits points de cohérence, d'amélioration, avant il fallait se bagarrer pour que les bâtisseurs ne mettent pas de marches, qu'on ne passe pas par les portes de secours, on voit bien qu'il y a une évolution » (entretien du 11 avril 2003 et 1^{er} juin 2004, responsable Apf)

Les responsables des services techniques de la ville confirment cette prise de conscience, ce regard nouveau porté sur l'accessibilité suite à la concertation :

« Maintenant on a un œil différent, on se pose la question de savoir quelles sont les répercussions pour les personnes handicapées [...] Cela nous a fait entrer en contact avec eux et y penser lorsqu'on s'attaquait à de nouveaux aménagements » (entretien du 10 avril 2003, un responsable service technique ville 1)

Cet interlocuteur en veut pour preuve l'implantation de bornes d'information qui se fait directement sur les candélabres déjà existants pour ne pas ajouter un obstacle supplémentaire sur le trottoir. Un élu et un cadre de la Stp attestent aussi de ce changement découlant de la rencontre avec les associations, en particulier l'Apf qui joue le rôle d'aiguillon. L'idée que les aménagements servent à tout le monde perçoit de plus en plus, certains interlocuteurs, à l'instar de ce responsable des services techniques ou d'un élu, reprennent les propos de l'Apf :

« Il y a un certain nombre de points qui vont être améliorés car s'ils sont améliorés pour les handicapés, ils sont améliorés pour tout le monde. » (entretien du 10 avril 2003, un responsable de service technique)

« C'est le droit au transport et les personnes handicapées ont droit au transport collectif, à se déplacer autrement et je conçois aussi qu'en tant que personne on ait envie de vivre comme tout le monde et de ne pas forcément avoir des services spéciaux si on peut faire autrement, je crois que ce sont des droits les plus élémentaires » (entretien du 9 avril 2003, élu ville).

Un conducteur assurant les deux services à la Stp (spécialisé et ligne) conclut que l'accessibilité des bus est « *la réponse au désir d'autonomie des Ufr* »⁷²⁴

« *C'est être en responsabilité que d'être confronté de manière plus importante aux associations* » (entretien du 9 avril 2003, élu ville)

« *Ils nous sensibilisent, nous rappellent nos obligations, nous font part des difficultés des gens à se déplacer* » [...] « *c'est notre interlocuteur privilégié en matière d'évolution de nos pratiques et de nos moyens* » (entretien du 10 septembre 2003, cadre Stp),

Les associations, et en particulier l'Apf, apparaissent comme des partenaires. Sans elles, la ville ne se poserait pas autant de questions. Un responsable des services techniques déclare à propos des collaborations mises en place:

« *On se connaît, on en parle, le fait de se rencontrer ça permet aussi d'échanger, on n'a pas des positions d'un côté eux et de l'autre nous, ce n'est pas la situation où on se parle par communiqué de presse, il y a des rencontres, on discute de leurs demandes, y a des choses qu'on a pris en compte du fait qu'on s'est rencontré* » (entretien du 10 avril 2003, un responsable service technique ville)

L'Apf estime que la formalisation d'un Pdu est un accélérateur de prise de conscience systématique du thème de l'accessibilité. C'est un document officiel, présent dans les discours et repris régulièrement par beaucoup de monde tant dans les discussions que dans les aménagements concrets. L'association voit la différence avec d'autres villes qui ne disposent pas d'outil de planification. L'Apf apprécie le rôle joué par le Maire de Poitiers et son équipe municipale.

« *ils jouent la carte de la démocratie, ils organisent souvent des réunions* » [...]

« *C'est là qu'on voit que c'est démocratique, qu'on voit que les élus ont un pouvoir de décision* » (entretien du 11 avril 2003, militante Apf)

« *il est aussi entouré d'élus qui ont envie d'être à l'écoute* » (entretien du 11 avril 2003, responsable Apf).

Les participants aux réunions du groupe « accessibilité » pensent maintenant le handicap en terme « d'obstacles architecturaux ». Les différents agents concernés par les aménagements apprécient les relations avec les associations alors que certains changements en déstabilisent quelques-uns puisque c'est parfois une remise en cause d'habitudes ancrées. Finalement, il y a de meilleures relations, un meilleur dialogue

⁷²⁴ Entretien du 10 septembre 2003, conducteur Stp et Handibus n°1

et une meilleure compréhension de part et d'autre. Les techniciens disent que travailler sur l'accessibilité à partir des demandes des personnes handicapées permet d'améliorer le confort et l'esthétique de la ville. La prise en compte de l'accessibilité est vécue positivement comme le révèle les expressions recueillies :

« c'est utile »⁷²⁵, « on remplit notre mission de service public »⁷²⁶, « je pense normal que les personnes handicapées puissent se déplacer »⁷²⁷, « disons qu'ayant pris conscience de tout ça, cela nous apparaît valorisant de faire ça »⁷²⁸. « c'est la prise de conscience des handicapés qu'ils ont des droits et ils essayent de les faire valoir. Je ne pense pas que ce soit le nombre de personnes handicapées qui est augmenté, l'idée a grandi qu'il faut faire attention à l'autre, y compris les enfants, aux personnes âgées »⁷²⁹.

Certains agents n'hésitent pas à utiliser l'argument de l'accessibilité pour faire passer des projets auprès de riverains qui pourraient s'opposer à la suppression de place de stationnement dans le cadre d'un élargissement de trottoir par exemple.

« L'intérêt de cette position là, c'est que personne ne peut dire, on va faire quelque chose qui ne soit pas accessible aux handicapés, c'est un argument de poids dans une discussion publique. L'opposition ne se fait plus là-dessus, personne ne s'oppose aux personnes handicapées. Cela permet de faire des aménagements qui sont non seulement praticables par ces personnes là mais aussi à tous les piétons, c'est vrai que quand on a un passage libre d'1m80 c'est quand même mieux que 50 cm. » (entretien du 9 avril 2003, n°2, cadre service technique)

En septembre 2002, à l'occasion de la semaine dédiée à la mobilité, l'Apf a souhaité marquer symboliquement cette concertation en s'associant à la Stp pour réaliser une démonstration de l'accessibilité des arrêts de bus alors que généralement elle avait plutôt l'habitude de monter des opérations de contestation. Les responsables de la Stp et de la ville ont été sensibles au changement de pratiques.

L'Apf se félicite que des habitudes de travail existent déjà sur d'autres dossiers, car les discussions avancent alors plus vite. Les interlocuteurs se connaissent et se reconnaissent comme partenaires. L'Apf n'hésite pas à aller les solliciter, elle sait cibler l'interlocuteur adéquat pour chaque dossier. Par ailleurs, les collaborations sur

⁷²⁵ Entretien du 9 septembre 2003, technicien ville de Poitiers

⁷²⁶ Entretien du 11 septembre 2003, conducteur bus et Handibus Stp n°2

⁷²⁷ Entretien du 11 septembre 2003, technicien ville de Poitiers

⁷²⁸ Entretien du 9 septembre 2003, technicien ville

⁷²⁹ Entretien du 10 avril 2003, élu ville de Poitiers

le sujet de l'accessibilité se prolongent entre d'une part, les services techniques de la ville de Poitiers et d'autre part, la Sncf dans le cadre de l'aménagement du pôle multimodal autour de la gare, la Dde et le Conseil Général pour coordonner les travaux sur les portions de routes nationales ou départementales. Mais ce n'est pas encore le cas des autres entreprises intervenants sur le domaine public (Edf, entreprises de génie civil...). L'accessibilité fait son chemin et se traduit par des mesures d'aménagements répondant aux exigences de l'Apf principalement pour l'espace urbain.

En conclusion, l'accessibilité est prise en compte dans le cadre de la mise en œuvre des Pdu à travers des groupes de travail spécifiques au sein des différents services concernés (déplacement, voirie et place) et regroupant différentes associations. Le discours de l'intérêt général présenté par l'Apf fait sens auprès des agents des services techniques qui modifient alors les règles d'aménagement et d'intervention. Ils finissent par se l'approprier et l'utilisent eux-mêmes comme argument pour défendre certains projets auprès des riverains. La pratique de la concertation est vécue elle aussi positivement, les associations sortent grandies et gagnent un statut de partenaires. D'autant plus que l'Apf continue son travail de mobilisation en rassemblant sous sa bannière d'autres associations qui lui apportent encore plus de légitimité dans ses revendications (Cotrac), ses militants se présentant au nom de toutes les associations.

Ces dispositifs ont servi à la phase d'apprentissage et ont contribué à la montée en publicité de la problématique de l'accessibilité envisagée comme une intervention sur l'environnement. Des ponts ont été construits entre les techniciens et les représentants des associations. D'une part, au sein des Autorités Organisatrices de transport et des collectivités, la démarche Pdu a permis à des services qui avaient peu de relation entre eux de travailler ensemble. Le découpage en services transport, voirie, stationnement, espaces verts, environnement, urbanisme et les répartitions des compétences entre de nombreux élus se sont révélés peu appropriés pour développer une approche globale. L'organisation des services a été modifiée afin de passer d'un management par service à un management par projet. Le traitement de l'accessibilité par groupe de concertation relève de cette démarche. Des personnes avec de

nouveaux profils ont été recrutées pour conduire le processus, élargissant les compétences souvent exclusivement techniques et administratives⁷³⁰. D'autre part, les associations de personnes handicapées sont apparues comme des partenaires incontournables, leurs compétences ont été recherchées. Ce qui permet au Certu et à l'Ademe de conclure dans le rapport d'étape⁷³¹ que le principal résultat de la démarche Pdu a été le développement de la concertation entre l'ensemble des acteurs, chacun faisant un pas vers l'autre en tenant compte des contraintes propres à chacun. L'ensemble du travail réalisé au sein des Pdu, relayé par des groupes de travail spécifiques au sein des municipalités dans lesquels se diffusent les nouveaux concepts du handicap, est conforté par une institutionnalisation de l'accessibilité dans des discours, des institutions, des dispositifs législatifs et des agents en charge de la mise en œuvre. Ce sont autant de facteurs qui contribuent à imposer au public la définition du problème social.

Les militants pour l'accessibilité ont su tisser des liens entre leur cause et une cause plus large bénéficiant de l'attention de tous : la lutte contre la pollution automobile afin de contribuer au développement durable. La question de l'accessibilité s'est ainsi propagée entre différentes scènes publiques, décroissant des traitements jusqu'ici disjoints. La migration des enjeux a contribué à la contagion des publics. En ce sens, on peut parler d'opération de traduction et de déplacement. Le travail d'intéressement porte ses fruits. Ces militants présentent l'accessibilité comme « LA » solution d'avenir, miracle, celle qui va répondre, au-delà des besoins de déplacements des personnes handicapées, aux questions d'intégration de cette population mais aussi participer au développement durable.

En conclusion, les militants se sont saisis des conceptions écologiques pour accentuer leurs revendications en leur donnant une portée pratique et pragmatique. Les militants s'appuient sur les processus de normalisation internationale avec la Classification Internationale du Fonctionnement (Cif) reprise en France par l'Insee et

⁷³⁰ C'est le cas du responsable du service « Rues et places » de la ville de Poitiers qui n'est pas ingénieur voirie mais urbaniste de formation. Le Directeur des services techniques ayant souhaité recruter en 2000 une personne ayant une vision globale des choses.

⁷³¹ Certu/Ademe, 2002, Bilan des Pdu de 1996 à 2001.

le Conseil économique et social. Des groupes de concertation sur l'accessibilité se mettent en place, des liens se tissent entre l'Apf et les acteurs municipaux contribuant à son développement.

Les militants présentent l'accessibilité comme un moyen de traduire concrètement des dispositifs de planification abscons, l'accessibilité devient le « point de passage obligé » de toutes les problématiques urbaines (Latour, 1985). Ils arrivent grâce à une opération de déplacement et de traduction, à présenter la prise en compte des situations de handicap comme la solution concrète à des problèmes bien plus larges comme le développement durable. Ils proposent une porte d'entrée dans des dispositifs difficilement saisissables (Pdu, Sru...) à travers un axe d'action : la mise en accessibilité de la cité. Les pratiques de concertation issues d'une volonté de développer la démocratie de proximité leur donnent une légitimité à se présenter comme les porte-parole de la société civile. Et les processus de normalisation internationaux et nationaux traitant de la prise en compte de l'environnement dans le processus de production du handicap leur apportent une crédibilité supplémentaire pour affirmer travailler au nom de l'intérêt général puisque « *nous sommes tous des handicapés potentiels* ». Toutes ces avancées s'inscrivent dans des supports variés (groupe de travail, personnes ressources, rapports...), qui contribuent à l'institutionnalisation de l'accessibilité et donc à sa stabilisation. Ce processus d'institutionnalisation a aussi lieu à la Ratp comme nous allons le montrer dans le chapitre suivant.

11. POUR DEPASSER LES DIFFICULTES : INSTITUTIONNALISATION ET MISE EN SCENE

Les réflexions portant sur le handicap et l'accessibilité se prolongent à l'occasion de différents événements qui contribuent à accentuer l'attention portée aux personnes handicapées : le « rapport Levy » sur l'accessibilité des transports⁷³², les Etats généraux de la citoyenneté des personnes handicapées⁷³³ ou la programmation de l'année Européenne des personnes handicapées en 2003⁷³⁴. Celle-ci a suscité des déclarations et des initiatives diverses et variées parmi lesquels nous pouvons citer un colloque interministériel le 2 décembre 2003 « *Transport et accessibilité : allons plus loin* » à l'occasion duquel une charte d'accessibilité a été signée par des entreprises de transport. Deuxièmement, il y a aussi tout l'appui logistique à travers des échanges d'expériences, des analyses comparatives (benchmarking), des conseils mais également l'Agenda 22⁷³⁵. Il s'agit d'un programme visant à appliquer les

⁷³² Levy G., 2003, *L'accessibilité des transports aux personnes handicapées et à mobilité réduite*. Rapport remis au Premier ministre par la députée du Var, Geneviève Lévy en février 2003.

⁷³³ Les Etats Généraux de la citoyenneté des personnes handicapées sont organisés en avril 2003 par l'Adapt, une association pour la réinsertion sociale et professionnelle des personnes handicapées créée en 1929. Le nouveau projet associatif a été défini entre octobre 2001 à février 2003, à travers des groupes de travail pluridisciplinaires associant les personnes handicapées. Le projet est inclut dans le slogan : « *Vivre avec les autres, vivre comme les autres.* » Leur revendication s'appuie sur le principe de non-discrimination afin de créer les conditions de l'intégration. Les Etats généraux étaient organisés autour de propositions d'action et de mobilisation (collectées au sein même des établissements) sur lesquelles les participants étaient amenés à se prononcer par des votes. Deux ateliers sur quatre concernaient l'accessibilité, l'un par une entrée législative et l'autre sur l'accès à la cité.

⁷³⁴ L'année 2003 a été déclarée « Année Européenne des personnes handicapées » en 1999 par Anna Diamantopoulou lors de la Présidence de l'Union Européenne par la Grèce.

⁷³⁵ Cet outil créé en coopération par différentes organisations suédoises de personnes handicapées a été traduit en français en 2002 sur l'initiative du Conseil Français des personnes handicapées pour les questions européennes (Cfhe) par B. Gaurier de l'Apf. L'introduction du document rappelle les règles standard des Nations Unies et des droits de l'Homme, à savoir celles de l'Egalité des chances. La

Règles standard des Nations Unies en établissant le cadre d'une politique en faveur des personnes handicapées. Il fait partie de ces outils d'aide à la planification des politiques du handicap utilisés par l'Apf en direction des autorités locales. Ces dispositifs mobilisés par les militants sont autant de facteurs qui contribuent à créer un « contexte porteur » et à imposer au public la définition du problème social. A cela s'ajoute manifestations publiques (colloques, inaugurations d'équipements accessibles...) propres à accentuer l'accord autour de cadres partagés grâce au recours à la théâtralisation. L'analyse des cadres développée par D. Snow fournira des ressources intellectuelles pour comprendre « comment » la mobilisation collective a pu devenir efficace. L'ensemble de ces actions incite les gouvernements successifs à ne pas rester inactifs vis-à-vis de l'accessibilité. Qui s'édifie dans une prise en charge structurée au sein d'organisations déjà existantes qui lui attribuent des moyens et qui reprennent à leur compte des concepts internationaux.

Nous commencerons par nous intéresser aux difficultés de légitimation de la prise en charge de l'accessibilité à la Ratp et à la Stp avant l'année 2003 (11.1). Puis, nous analyserons le rôle joué par l'institutionnalisation et les mises en scènes dans le dépassement de celles-ci (11.2). Pour terminer, nous repérons les tensions encore existantes entre l'ancien et le nouveau référentiel de l'accessibilité pour déterminer la progression effective de l'accessibilité intégrée (11. 3).

première partie présente les caractéristiques d'une bonne planification pour une politique du handicap. La deuxième partie aborde l'organisation à mettre en place. La troisième partie liste les différentes phases pour passer des idées à un programme politique du handicap. En conclusion, il y a une proposition de structure pour un programme politique mais surtout des questionnements sur de nombreux thèmes qui forment les 22 règles (sensibilisation, soins et santé, accessibilité...)

11. 1 LA DIFFICILE LEGITIMATION DE L'ACCESSIBILITE A LA RATP ET A LA STP

Certaines institutions s'étaient déjà pourvues de moyens humains et financiers pour prendre en charge l'accessibilité⁷³⁶. En décembre 2000, la Ratp⁷³⁷ se dote d'une « mission accessibilité » après sept années durant lesquelles la prise en charge de la question est portée de façon parcellaire⁷³⁸ et n'est plus établie au sein d'un service dédié, contrairement à la décennie précédente.

Nous allons voir qu'au départ les objectifs de la mission visent plus à instaurer une interface avec les associations qu'à définir et conduire une politique d'accessibilité (11.11). Puis, nous montrerons en quoi les orientations et le positionnement de la mission ne contribuent pas à légitimer l'accessibilité au sein de la Ratp (11.12). Nous démontrerons qu'il persiste également des réticences à Poitiers quand à la mise en accessibilité des lignes de bus à la Stp (11. 13).

⁷³⁶ Depuis 1989, la Région Ile-de-France dispose d'une personne en charge du dossier et d'un budget. Le Stif compte plusieurs salariés qui abordent cette problématique dans le cadre de missions plus globales, puis, à partir de juin 2000 une personne est embauchée sur le sujet (La personne qui est embauchée au Stif, Sabine Avril, dispose déjà d'une bonne connaissance du dossier car durant les quatre années précédentes, elle était responsable de l'accessibilité des transports pour la délégation régionale de l'Apf Ile-de-France. Avant son arrivée, le Stif disposait d'une personne sur la problématique des transports spécialisés, Hasni Jérédj qui, depuis 2000, est à la Délégation Ministérielle à l'accessibilité auprès de Catherine Bachelier, précédemment responsable du Colitrah). A l'Apf, deux salariés, l'un au siège et l'autre à la délégation de l'Ile-de-France, soutiennent l'accessibilité du cadre de vie

⁷³⁷ L'institutionnalisation de l'accessibilité concerne aussi d'autres entreprises de transport comme la SnCF ou les AdP. Ces derniers ont une quarantaine de personnes qui travaillent à l'accessibilité.

⁷³⁸ Se référer pour plus de détails au chapitre précédent au point intitulé « La portion congrue de l'accessibilité », dans le point 11.11. Pour rappel, ce sont des agents isolés qui la porte : un agent du département Rer, Jean-Louis Salors, suit la mise en accessibilité d'une à trois gares par an mais il n'est pas reconnu comme chef de projet, un agent de Bus, Daniel François travaille à l'accessibilité des lignes de bus parisiennes et un dernier agent, Mathieu Bachelot porte un projet expérimental de cheminement amélioré entre la station de Métro Créteil-L'Échat (ligne 8) et l'Hôpital Henri Mondor, sous le nom de « chemins de courtoisie ».

11. 11 LA (RE) NAISSANCE D'UNE MISSION ACCESSIBILITE A LA RATP

Le 7 décembre 2000 se déroule un Comité spécialisé⁷³⁹ au cours duquel le Directeur Général Adjoint (Dga) du pôle « Service voyageurs », Henri Schwebell, crée la Mission accessibilité et nomme Pierre Leloup⁷⁴⁰ responsable. Elle est directement rattachée à la Présidence de l'entreprise et bénéficie de l'appui de Jean-Paul Bailly, le Président Directeur Général.

La politique d'accessibilité recouvre alors un plan de formation des agents en contact avec les voyageurs⁷⁴¹, des tests d'innovations techniques⁷⁴² et l'instauration de relations avec les associations de personnes handicapées. Au cours du Comité spécialisé, Henri Schwebel introduit la notion de Personnes à Besoins Spécifiques (Pbs) pour désigner le public auquel est destinés les aménagements réalisés et à venir⁷⁴³. Cette expression remplace celle de « Pmr » trop connoté « personnes handicapées et âgées » pour la Ratp et qui ne reflète pas l'ambition commerciale de la politique d'accessibilité.

⁷³⁹ Un Comité spécialisé est une instance de décision de la Ratp. Rebaptisé en 2004 « Revue », il a pour objectif de prendre des décisions sur un sujet donné par la Direction Générale. Il réunit le Pdg de l'entreprise, les Directeurs généraux adjoints les responsables concernés par le sujet traité. Il se réunit chaque fois que nécessaire.

Il existe une seconde instance de décision à la Ratp, le Comex pour Comité exécutif. Le Comex, en revanche, ne réunit que la Direction Générale (le Pdg et les Directeurs Généraux Adjointes) pour traiter de plusieurs sujets d'actualité et prendre les décisions qui s'imposent. Il se réunit toutes les semaines.

⁷⁴⁰ Il est entré à la Régie en 1971, il est cadre supérieur, ancien contrôleur des procédures de sécurité, ancien directeur d'une ligne de métro, ancien responsable du centre de formation du Métro...

⁷⁴¹ La mission instaure ainsi des relations avec l'Institut Garches pour piloter le dispositif de formation. L'Institut Garches est créé en 1988 à l'initiative d'un groupe de médecins de l'Hôpital Raymond Poincaré (situé sur la commune de Garches), spécialisé dans les traumatismes de la moelle épinière. Il s'est fixé deux objectifs : d'une part, de regrouper compétences et moyens pour la réalisation de programmes d'action permettant d'améliorer la prévention, le traitement et la réinsertion des handicapés moteurs et d'autre part, d'être l'interface entre l'hôpital et ses partenaires industriels : analyse des besoins des handicapés, évaluation des nouvelles techniques, des matériels et des matériaux, information des médecins et des chercheurs sur les innovations technologiques permettant aux handicapés de retrouver la maîtrise de leur environnement.

⁷⁴² Le système de guidage des aveugles Biovam, la création d'un petit bus accessible, appelé Microbus...

⁷⁴³ La notion de Pbs est également utilisée par le ministère du Tourisme

- L'interface avec les associations

Un des objectifs de la Mission est d'instaurer des relations partenariales avec les associations afin de sortir d'une situation d'opposition systématique ou de points de vue fragmentaires. Il s'agit de développer une concertation institutionnalisée afin de passer « *d'une situation où les associations étaient les censeurs* »⁷⁴⁴ à une prise en compte de leurs remarques tout au long des projets. Ces objectifs sont inspirés de deux expériences précédentes auxquelles a participé Henri Schwebell, l'une sur la grande pauvreté⁷⁴⁵ et l'autre sur les vélos dans le métro.

« J'avais une expérience de même nature dans le domaine de la grande pauvreté. J'avais rencontré des associations où chacun avait ses pauvres, chacun défendant des intérêts partiels, catégoriels. Le but était d'arrêter ensemble les bonnes mesures qui soient les plus pertinentes globalement. [...] Il ne s'agit plus de savoir comment aider les autres mais c'est comment intégrer cette notion comme un élément du service public qu'on doit rendre » (Entretien du 12 février 2004, ancien Dga Ratp)

L'enjeu pour la Ratp est de maîtriser le lobby associatif et d'améliorer le choix des solutions pour éviter de répéter des erreurs précédentes.

« Il faut dire aussi que les lobbies, notamment ceux des personnes à mobilité réduite, ont fait faire à l'entreprise des erreurs, des investissements inutiles, ce qui a décrédibilisé la cause plus perçue comme un élément de pression que comme un élément de société. Etre obligé de faire par dogme. Ce sont des trucs pour avoir bonne conscience et parce qu'on était obligé et par ce que c'était financé Et les lobbies y sont pour quelque chose parce qu'ils mesurent l'efficacité de l'action au volume des dépenses qu'ils provoquent, c'est un critère familial alors que le seul critère, c'est celui de l'utilité. » (Entretien du 12 février 2004, ancien Dga Ratp)

⁷⁴⁴ Entretien du 12 février 2004, ancien Dga Ratp

⁷⁴⁵ En lien avec le Dr Patrick Henry, Responsable de la lutte contre la grande exclusion à la Ratp (équipes chargées d'aller à la rencontre des personnes ayant élu domicile dans les métros), il a créé la première consultation pour les Sans Domicile Fixe au centre d'hébergement de Nanterre. Fondateur du Recueil social, il est aussi l'auteur d'un roman, *Bouche de chaleur*, fondé sur son expérience de médecin des sans-abri pendant plus de quinze ans.

Patrick Henry, 1998, *Bouche de chaleur*, Editions Anne Carrière.

Borde Marie Pierre & Patrick Henry, 1997, *La vie pour rien*, Ed. Laffont.

Ce premier objectif est rapidement opérationnel : un groupe de concertation se constitue, il rassemble des représentants des grandes associations⁷⁴⁶ suivant la logique d'une prise en compte de l'ensemble des handicaps. Il donne satisfaction en interne et en externe. Par exemple, un cadre dirigeant de la Ratp dit qu'il « *a été très impressionné par le travail fait par la mission avec les associations.* »⁷⁴⁷, ou encore le responsable accessibilité régional de l'Apf qui cite toujours la Ratp en modèle.

« C'était la première fois qu'on était en dialogue avec un organisme sans que ce soit conflictuel, sans que ce soit à notre demande. [...] on s'est aperçu rapidement que c'était du sérieux et que ça commençait à se concrétiser dans des réalisations, dans des façons de collaborer qui étaient un peu innovantes pour nous. A tel point que moi, on m'a posé la question, est-ce que ça va un peu trop loin. [...] C'est un bon exemple de concertation, c'est une première, c'est pour ça que moi je cite toujours la Ratp en exemple, pas forcément en réussite de réalisation mais en façon de travailler. Les diagnostics, la démarche qualité... C'est ça qu'il faut faire, la Ratp ne le fait pas de façon complètement philanthropique mais elle le fait et c'est ça l'essentiel.. » (entretien du 11 février 2004, responsable régional accessibilité Apf)

Pierre Leloup parle de « *cercle vertueux de la relation* »⁷⁴⁸ et vise à faire des associations des « *interlocuteurs privilégiés* »⁷⁴⁹. Il s'agit qu'elles « *comprennent et partagent nos objectifs* »⁷⁵⁰ ; Pour ce faire, la Mission les informe de l'ensemble des dossiers en cours et les sollicite pour participer à des tests. Comme le rappelle Pierre Leloup en 2003 :

⁷⁴⁶ Le groupe de concertation réunit des représentants de grandes associations de personnes handicapées. On y retrouve l'Apf Ile-de-France, l'Afm (association française de lutte contre les myopathies), l'Apam (Association pour les personnes aveugles ou malvoyantes), la Faf (Fédération des aveugles et handicapés visuels de France), la Corerpa (Conférence régionale des retraités et des personnes âgées), l'Unisda (Union Nationale pour l'insertion sociale du déficient auditif), l'Ardds (Association pour la réadaptation et la défense des devenus sourds ou malentendants) et l'Unapei (Union nationale des associations de parents et amis de personnes handicapées mentales). Depuis, d'autres associations ont demandé à en faire partie, comme le Gihp mais cela ne s'est pas concrétisé car le responsable de la mission estime que les personnes en fauteuil roulant sont déjà représentées par l'Apf. Le groupe de concertation se réunit 1 à 3 fois par an pour être informé des différentes actions entreprises et ses différents membres peuvent être sollicités sur des dossiers particuliers.

⁷⁴⁷ Entretien du 20 février 2004 matin, cadre dirigeant Ratp

⁷⁴⁸ Entretien du 6 juillet 2001

⁷⁴⁹ Extrait de la présentation de la politique générale de la mission lors du comité spécialisé du 23 janvier 2003.

⁷⁵⁰ Extrait de la présentation de la politique générale de la mission lors du comité spécialisé du 23 janvier 2003.

« L'important était de les écouter, de les valoriser et de faire reculer les comportements dogmatiques, de se comprendre mutuellement et de travailler ensemble. »⁷⁵¹

Cet objectif d'interface avec les personnes handicapées et leurs représentant motive la décision de la Mission d'assister au Colloque « Mieux vivre la cité : l'accessibilité pour tous » qui s'est tenu en février 2002 à l'Unesco et de participer pour la première fois au Salon Autonomic⁷⁵² en juin 2002. Pour les membres de la mission et les responsables politiques de la Ratp, ce salon s'apparentait à un test grandeur réel de la réception de la politique de l'entreprise. Les réactions des visiteurs ont largement dépassé les espérances et ont conforté la Ratp dans sa politique.

Ainsi, la Ratp, à la suite d'autres organismes, se dote de moyens pour prendre en charge la question du handicap et de l'accessibilité principalement par le biais de relations avec les associations. Mais celles-ci, et les quelques projets en cours, ne suffisent pas à développer une politique d'accessibilité en interne d'autant que les ambitions de la mission restent modestes : *« politique des petits pas afin d'enclencher le processus de prise de conscience »* (Entretien du 6 juillet 2001, Pierre Leloup). La Mission rencontre des difficultés à s'imposer au sein de l'entreprise.

11. 12 LE DIFFICILE POSITIONNEMENT EN INTERNE A LA RATP

La Mission accessibilité de la Ratp rencontre des difficultés à trouver une légitimité jusqu'en 2003-2004. En dehors des tensions entre les deux types d'accessibilité, plusieurs éléments peuvent être avancés pour expliquer cette situation : son statut de

⁷⁵¹ Extrait de la présentation de la politique générale de la mission lors du comité spécialisé du 23 janvier 2003.

⁷⁵² Il s'agit d'un salon pour la vie autonome qui rassemble des acteurs du handicap et de la dépendance (associations, bénévoles mais aussi industriels, collectivités territoriales, structures d'accueil...). Il se tient tous les deux ans à Paris. Des éditions régionales ont aussi lieu dans l'intervalle.

« mission », son rattachement à la Présidence, la concurrence avec d'autres entités de la Ratp, la personnalité de son premier responsable...

Le terme même de « mission » plutôt que celui de « service », traduit la place instable de l'accessibilité au sein de l'entreprise. Ce statut induit un traitement particulier du thème plutôt qu'une prise en charge équivalente à d'autres problématiques. Le statut de « mission » ne l'inscrit pas dans la durée, surtout que son géniteur, et d'autres cadres dirigeants, aiment à rappeler que la mission est amenée à disparaître une fois l'accessibilité incorporée dans le fonctionnement de l'entreprise. Aussi, le jour de mon entretien de recrutement au sein de l'équipe, le responsable énonce que le critère de réussite de la mission repose sur la date de sa disparition. De plus, du point de vue des exploitants, les liens avec les associations discréditent la capacité de ses membres à être objectifs et les transforment à porte parole des associations.

Par ailleurs, si le rattachement à la Présidence donne un coup de pouce à la « jeune » mission et des marges de manœuvre importantes, il est aussi source d'inconvénients. Elle peut se permettre de ne pas suivre les procédures internes mais au risque que ses décisions ne soient pas validées car insuffisamment légitimées. Par exemple, en octobre 2001, la Mission décide de l'ouverture de lignes de bus partiellement accessibles (tous les arrêts ne sont pas aménagés). Cette décision va à l'encontre des habitudes maximalistes de l'entreprise qui font qu'une ligne accessible doit répondre aux critères suivants : tous les bus qui habillent la ligne doivent être équipés de palette, tous les conducteurs doivent avoir suivi une formation et tous les arrêts doivent être accessibles⁷⁵³. Ce projet se heurte à une image élitiste du service proposé

⁷⁵³ Ce n'est pas le cas dans d'autres réseaux (par exemple à Grenoble, Berlin...) qui déclarent une ligne accessible même si tous ces paramètres ne sont pas remplis en indiquant sur les fiches horaires les bus accessibles et les arrêts aménagés (ou les arrêts non accessibles). Cette stratégie permet d'offrir rapidement un service, même partiel, aux personnes handicapées.

La Ratp a préféré dès le départ opter pour un service « parfait » qui conduit à désactiver les palettes, à occulter le symbole « fauteuil roulant » à l'avant du bus et à refuser tout embarquement de personnes en fauteuil roulant sur les lignes ne répondant pas à tous les critères. Cette situation amène des heurts entre les chauffeurs et les personnes en fauteuil roulant et une non rentabilisation des équipements.

Tant que le programme d'habillage des lignes ne concernait que Paris, il n'y avait pas de décalage trop important car il s'agit d'un département pour lesquelles les travaux d'aménagement sont conduits par une seule autorité, les services techniques de la ville de Paris. Mais par la suite, une fois l'équipement des lignes de banlieue commencé, les décalages étaient de plus en plus importants et la réalisation des travaux sur l'ensemble du parcours particulièrement aléatoires du fait de la multiplication des gestionnaires de voirie (chaque ligne couvre jusqu'à 8 communes et chaque commune est responsable

par la Ratp, pour de nombreux agents, il est préférable de ne rien proposer plutôt que de proposer un service « médian », envisagé comme un service au rabais. Pour mettre en œuvre cette politique, la mission travaille sur les conditions minimum à remplir pour une déclaration d'accessibilité partielle : le taux d'arrêts devant être accessibles⁷⁵⁴, la signalétique⁷⁵⁵ et les modalités d'information des différentes entités Ratp⁷⁵⁶ et des clients avant de la décliner sur le terrain. A partir de mi 2002, les règles sont fixées, la mission rédige un document présentant cette politique et en informe les clients lors du Salon Autonomic de juin 2002 à la Porte de Versailles. Une première expérimentation a lieu à partir de mars 2003 sur la ligne 115, le bilan est positif. Une seconde ligne, Tvm⁷⁵⁷, utilise cette possibilité en octobre de la même année. Mais deux ans plus tard, alors que de nombreuses lignes satisfont aux critères, elles ne sont pas déclarées partiellement accessibles : la politique n'est pas appliquée par les différentes entités concernées de la Ratp (Bus, Agences de Développement territorial...) car elle n'a jamais été validée par des procédures internes : note d'exploitation, relevé de décision en Comex⁷⁵⁸ ou en Comité spécialisé...

Cette situation globale évolue un peu une première fois en 2002, lors du départ à la retraite d'Henri Schwebell qui conduit au rattachement de la Mission à la Délégation Générale Espaces de Transport et d'Intermodalité (Dg ETI)⁷⁵⁹, elle-même reliée au

de la portion de ligne traversant son territoire, auquel s'ajoute le département et la Dde pour les portions de routes départementales et nationales).

Cela revenait à enterrer l'accessibilité car cela signifiait que si une seule collectivité refusait de faire des aménagements d'arrêt alors que les autres les réalisaient alors la ligne ne pouvait pas être déclarée accessible.

⁷⁵⁴ Au départ, le taux de 80% d'arrêts accessibles avait été avancé en accord avec les associations mais rapidement, le travail de réflexion mené sur les trois premières lignes de banlieue accessibles (360, 115 et Tvm), le pragmatisme (des travaux sont programmés ou des Ufr utilisent déjà la ligne) et la demande des élus locaux (ayant fait des travaux sur leur commune) ont fait tomber ce taux car sinon, aucune ligne de banlieue ne pourrait être déclarée accessible.

⁷⁵⁵ Sur la fiche horaire et le plan de ligne : Où place-t-on le symbole d'accessibilité ? Est-il préférable de signaler les arrêts accessibles ou ceux qui ne le sont pas ? ...

⁷⁵⁶ Qui évalue si l'arrêt est accessible (le responsable de ligne, les agences de développement territorial...) ? Qui transmet l'information (et sous quelle forme) à la cartographie afin d'intégrer les informations dans la base de données ?

⁷⁵⁷ TVM : Trans Val-de-Marne, ligne de bus en site propre reliant la gare Rer de Saint-Maur-Créteil au Marché International de Rungis.

⁷⁵⁸ Comex pour Comité exécutif. Il réunit la DG (PDG et DGA) pour traiter de plusieurs sujets d'actualité et prendre les décisions qui s'imposent. Il se réunit toutes les semaines

⁷⁵⁹ DG ETI : Direction générale Espace de Transport et Intermodalité ; ETI a pour mission d'assurer l'assistance à la maîtrise d'ouvrage (AMOA) de l'aménagement des lieux pour l'ensemble des réseaux. A ce titre, il assure les avant-projets de réaménagement des stations et des gares. Seules, les gares routières sont prises en charge par le réseau concerné. Ces avant-projets intègrent les aspects

pôle des Services⁷⁶⁰. Pour autant, le responsable de la mission ne se plie pas au fonctionnement de la DG Eti : absence aux réunions des responsables de service, note de dépenses ne passant pas par le chemin habituel... Cette situation est rendue possible par le rôle qu'a joué H. Schwebell dans la création de cette équipe et par l'absence d'un responsable stable à la direction de Eti⁷⁶¹ pouvant contrebalancer le « poids » des liens existants avec la Présidence.

La position de la mission au sein de l'organigramme général de la Ratp et la normalisation de son fonctionnement ne s'établissent qu'en 2004, suite à plusieurs événements : changement de Présidence⁷⁶² mettant fin aux liens qui avaient pu perdurer après le départ d'Henri Schwebell, stabilité de la direction de la Délégation Générale Eti depuis fin 2003 et décès du responsable de la mission remplacé par un cadre ayant déjà eu l'occasion de travailler avec le nouveau Directeur de Eti. Mais la mission reste « mission » alors que les autres domaines couverts par la Délégation sont gérés par des services⁷⁶³, ce qui ne facilite pas non plus une reconnaissance au sein même de la Direction générale. De plus, le fait que ses deux responsables successifs soient sur leur dernier poste avant leur retraite n'est pas vécu comme un signe positif, en témoignent certaines remarques glanées lors de discussions informelles. Les dirigeants de la Ratp continuent à répéter qu'à terme la mission disparaîtra, ce que les agents Ratp traduisent littéralement. Pourtant, si elle disparaît, ce serait pour renaître en tant que « service » afin de suivre l'avancée de l'accessibilité et les expérimentations. En effet, le volet évaluation de l'accessibilité pourrait être intégré à la démarche qualité de l'entreprise et les liens avec les associations de personnes handicapées pourraient être délégués au pôle en charge des

fonctionnels, design, signalétiques et accessibilité. Dans les missions d'ETI, il y a trois rôles : régaliens, prestataires et fédératifs.

⁷⁶⁰ Toute Délégation Générale est reliée à la Présidence mais aussi à un pôle. Ici, la Dg Eti assure sur le fond une activité de définition du service et non pas d'une activité opérationnelle qui consiste à faire fonctionner au quotidien un service, d'où un rattachement au pôle COS Commercial et Définition de Services.

[cf. en annexe pour obtenir une vue globale de l'organigramme Ratp en 2003].

⁷⁶¹ Eti change trois fois de responsable en deux ans : jusqu'en septembre 2002, c'est Dominique Laferrere, ensuite durant une année Serge Dassonville prend la direction pour être remplacé en décembre 2003 par Laurent Méret. Ce dernier est encore présent fin 2005 ce qui change de l'instabilité précédente.

⁷⁶² Le Pdg, Jean Paul Bailly est remplacé par Anne Marie Idrac.

⁷⁶³ A l'exception en 2002 d'une mission « Règles de gestion multimodale » qui disparaît, puis en 2004 d'une mission « Politiques et codes des espaces voyageurs »

relations avec les associations d'usagers⁷⁶⁴. Depuis début 2004, l'accessibilité est un des projets pluriannuels de l'entreprise et deux de ses composants (l'information sur l'accessibilité et l'état des équipements) sont inscrits dans des thèmes spécifiques.

Un autre élément vient affaiblir la mission dans ses débuts. Son champ d'action n'est pas bien défini et entre en concurrence avec celui des Agences de développement territorial (Adt)⁷⁶⁵ créées en juin 2001, en charge, elles aussi, de l'accessibilité. Il faut alors une année pour que chacun trouve ses marques : le travail de terrain aux Adt⁷⁶⁶ et la coordination régionale à la Mission⁷⁶⁷. Pour compliquer cette répartition, chaque Adt développe ses propres méthodes de travail, elles-mêmes influencées par des centres bus dont l'organisation n'est jamais tout à fait identique. Mais bien que les tâches se clarifient, des tensions perdurent entre la Mission et les Agences de développement territorial. Les discussions autour de l'actualisation du cahier de référence de mise en accessibilité des arrêts de bus⁷⁶⁸ illustrent parfaitement cette situation. A partir de septembre 2001, la Mission essaye d'éditer une mise à jour de ce cahier intégrant les décisions prises : modification de la pente de la palette, alignement sur les pratiques des centres bus⁷⁶⁹, accessibilité partielle, répartition du travail entre Adt et mission... mais elle se heurte à la résistance de la personne à

⁷⁶⁴ Les relations avec les associations de consommateurs existent et sont institutionnalisées depuis de nombreuses années. Depuis 2002, elles sont rattachées à la Direction Générale par l'intermédiaire du pôle Commercial et définition des services. Plusieurs dispositifs de travail sont établis et fonctionnent : par exemple sur l'évolution du protocole de médiation, sur la relation de service des centres d'appel, sur le Mf 2000, sur la télébillétique.... Il existe aussi des journées de rencontre entre voyageurs et associations d'usagers. Un support trimestriel d'information, La lettre aux associations, est édité à 2500 exemplaires diffusés aux associations et aux cadres dirigeants de la Ratp.

⁷⁶⁵ Créées en juin 2001, les Agences de développement territorial (Adt) sont des unités décentralisées du département VIL (Ville et action territoriale) en charge de gérer pour chaque département de la région Ile-de-France les relations avec les collectivités locales, le déploiement des Pdu.... Parmi ces missions, une à deux personnes par département suivent plus particulièrement le dossier accessibilité, tout comme les personnes qui gèrent l'avancée des lignes Mobilien dont un des critères est l'accessibilité.

⁷⁶⁶ Relevé de ligne, lien avec les collectivités et avec les centres bus, suivi de l'avancée des travaux...

⁷⁶⁷ Collecte des informations par département, liens avec les associations, communication externe, conduite du projet d'accessibilité partielle.

⁷⁶⁸ Ce cahier est créé en 1998 à la suite des expérimentations de mise en accessibilité des lignes 20 et 61. Il donne des indications à suivre pour mettre en accessibilité les arrêts de bus.

⁷⁶⁹ Afin d'aider les conducteurs à placer la porte médiane entre des obstacles présents sur le trottoir (arbres, poteaux anti-stationnement...), un trait est matérialisé à la peinture sur le trottoir qui indique au conducteur à quel niveau s'arrêter. Dans le premier cahier de référence, ce trait est placé à l'avant du bus or dans leur formation et leur pratique quotidienne, les conducteurs ont l'habitude de l'utiliser à l'axe médian de la porte avant. Dans un souci de cohérence, la mission avait décidé de s'aligner sur la règle en vigueur dans l'entreprise et donc de modifier la règle du cahier.

l'origine du cahier et à celle des Adp. Cette vaine tentative illustre le manque de légitimité de la mission tout autant qu'une opposition de principe aux décisions vécues comme une dégradation du service.

En conclusion, en 2000, un dirigeant, fort d'une expérience antérieure, met en place une « Mission accessibilité » pour gérer les relations avec les associations de personnes handicapées. Il s'agit avant tout de désamorcer d'éventuels conflits et de se mettre à l'écoute d'une nouvelle catégorie de voyageurs. La Ratp institutionnalise donc la prise en charge de l'accessibilité par le biais d'une « mission ». Ce statut présente l'avantage de pouvoir sortir des habitudes de travail et offre ainsi une latitude de travail intéressante, d'autant plus que la Mission est rattachée à la Présidence de l'entreprise. Cependant, ces avantages sont aussi des inconvénients car ils ne permettent pas aux projets portés de s'inscrire dans le fonctionnement classique de l'entreprise et d'être reconnus. Les décisions ne suivent pas les chemins habituels et ne sont pas légitimées aux yeux des autres services d'autant que l'idée même d'accessibilité des transports publics peine à s'imposer.

A Poitiers, la Stp, il existe également des réticences à l'égard de l'accessibilité des lignes de bus comme nous allons le montrer maintenant.

11. 13 DES RETICENCES POUR L'ACCESSIBILITE DES LIGNES DE BUS A LA STP

La Société des transports poitevin (Stp), comme la majorité des réseaux, développe une politique d'accessibilité à partir du moment où Rvi propose des bus à plancher surbaissé. La politique débute réellement en 2000 mais ne fait pas l'unanimité. D'une part, comme nous allons le montrer, le processus est long et complexe et les résultats sont loin d'être perceptibles. Ensuite, la présence antérieure d'un service de transport

spécialisé donnant satisfaction discrédite les efforts réalisés en faveur de l'accessibilité. Pour finir, les conducteurs la perçoivent comme une contrainte supplémentaire.

La Stp, comme tous les autres réseaux français est confronté à la complexité du processus qu'elle aborde d'abord avec une expérimentation en 1997 (test avec un bus sans les options et rehaussement d'un trottoir). Puis les élus de la Cap optent pour des achats de bus à plancher surbaissé sans les options et sans travaux de voirie avant de se décider pour des bus équipés de la palette et de la fonction abaissement en 2000. En 2003, lorsque leur nombre atteint une quantité conséquente pour habiller une ligne⁷⁷⁰ se pose la question du choix de la ligne. Les responsables de la Stp et de la municipalité songent au départ à la ligne desservant le centre ville et le Centre Hospitalier Universitaire (Chu), ce qui traduit encore une conception médicale du handicap, la personne handicapée sortant de chez elle pour aller consulter des médecins. Mais ils décident d'organiser une concertation avec les utilisateurs du transport spécialisé et les associations de personnes handicapées d'où il ressort d'une part, une préférence pour une ligne circulaire desservant plusieurs quartiers de Poitiers (mais pas l'hôpital) et d'autre part, une vive inquiétude à l'idée que l'accessibilité préfigure la mort du transport spécialisé. Cette inquiétude est partagée par les conducteurs d'Handibus car la complémentarité des deux services n'est pas formulée même si dans les faits, les décisionnaires n'envisagent pas de supprimer le transport spécialisé. Une fois la ligne choisie, d'autres difficultés liées aux aménagements urbains se présentent comme le coût des rehaussements de trottoirs... Que faire ? Dans quel ordre ? Puis, une fois le mode opératoire défini pour les arrêts, de nouveaux problèmes apparaissent car ce n'est pas pour autant que la personne peut accéder à l'arrêt de bus, puis au reste de la ville. Un technicien de la ville de Poitiers résume l'histoire :

« On a acheté des bus, après on a vu comment on s'organisait » (Entretien du 10/04 2003, Technicien ville).

⁷⁷⁰ La Stp renouvelle son parc à hauteur de 3 à 5 véhicules par an. Elle dispose de 116 véhicules dont la durée de vie est de 15 ans. En tenant compte de ces éléments, elle peut espérer disposer d'une flotte uniquement composée de bus à plancher surbaissé que dans un l'horizon lointain se comptant en dizaine d'années (min 23 ans).

Les différents acteurs découvrent progressivement l'ampleur du chantier et les efforts à déployer pour fournir l'accessibilité des lignes de bus. Une représentante de l'Apf explique que les demandes ont été échelonnées :

« Vous avez déjà des bus à plancher bas, alors maintenant parlons d'accessibilité » (Entretien du 11 04 2003, représentante Apf).

La ville de Poitiers avance tout de même dans son programme d'aménagements d'arrêts mais toutes les autres communes ne s'y sont pas mises pour différentes raisons. D'une part, seules les lignes 2A et 2B sont équipées de bus accessibles et elles ne circulent que sur le territoire de Poitiers. D'autre part, le coût et la réalisation des travaux leur incombent ⁷⁷¹.

Ainsi, la différence entre les efforts entrepris et les résultats visibles ne facilite pas l'acceptation de l'accessibilité. En 2003, l'intérêt de développer une accessibilité intégrée pour les transports en commun n'est pas encore partagé par tous et ne s'applique pas encore à tous les handicaps.

A cela s'ajoute la présence d'un service de transport spécialisé ancien et efficace qui fait douter les différents interlocuteurs de l'utilité de travailler sur les lignes classiques : réserves face aux demandes des associations, avis que les coûts de mise en accessibilité des grandes lignes (achat de bus équipés et aménagement des arrêts) dépassent le service rendu, préférence pour le développement du service Handibus. Ces doutes et ces réticences valent d'être considéré comme un opposant à l'accessibilité des transports par l'Apf qui prône une égalité de traitement

⁷⁷¹ Les aménagements des arrêts de bus s'inscrivent dans la politique de déplacement pour créer des transports publics attractifs (bonnes conditions d'attentes, accessibilité...). Mais plusieurs problèmes se posent. D'une part, la question du coût des aménagements reste rédhibitoire car à la charge des communes (contrairement aux communes de la région Ile de France qui disposent de financements). D'autre part, il existe un débat au sein de la Cap sur la répartition des responsabilités. Jusqu'à présent, les déplacements sont du ressort de la Cap mais les aménagements d'arrêts sont de la responsabilité des communes. La Cap achète et implante les arrêts mais ce sont les communes qui gèrent les travaux. La Cap finance une partie de ces travaux sur des fonds de concours. Parfois, certains aménagements sont délégués et l'entreprise qui intervient ne tient pas toujours compte de l'accessibilité. Par ailleurs, la majorité des arrêts des communes limitrophes sont des arrêts en zone péri-urbaines, voire rurales : les arrêts relèvent d'un simple terrassement de bas coté. La question se pose de l'intérêt d'un aménagement coûteux pour une desserte limitée à deux bus par jour. Il n'y a donc pas de politique globale, chaque commune étant souveraine en matière d'aménagement d'arrêts de bus. La Cap n'a pas de compétence plénière dans ce domaine, tout dépend encore de la volonté des politiques et des techniciens des communes concernées. En 2003-04, un bureau d'étude est chargé d'une étude qui prenne en compte les aspects financiers et juridiques de l'opportunité d'une réforme des compétences des uns et des autres afin que la Cap puisse prendre en charge de nouveaux champs dont l'aménagement des arrêts.

De plus, depuis quelques années les conditions de travail des conducteurs évoluent. L'introduction de temps de parcours chronométrés est vécue par beaucoup comme une hausse de la productivité. Ils sont nombreux à évoquer des changements d'ambiance de travail, en particulier avec l'agrandissement de l'entreprise (d'une soixantaine de personnes dans les années 80 à 300 actuellement) qui fait perdre le côté « famille », certains allant jusqu'à dire « *c'est devenu l'usine* »⁷⁷² Dans ce contexte, l'introduction des rampes est ressentie comme une contrainte supplémentaire. D'autant plus que l'organisation des prises de service et la fréquentation presque nulle ne leur permettent pas de s'habituer au fonctionnement de la palette. L'éventualité d'un recours à cette technologie génère un stress tant du point de vue du respect des temps de parcours que de celui du regard porté par le reste de la clientèle au moment de la manœuvre. Par ailleurs, les conducteurs sont confrontés à des pratiques contradictoires entre les deux services (celui des lignes régulières et celui à la demande). Par exemple, les règles de sécurité ne sont pas les mêmes, les fauteuils devant être arrimés dans les minibus mais pas dans les bus de ligne. Les aménagements réalisés sont parfois « invisibles » : la suppression d'obstacles sur le parcours ou les rehaussements de trottoirs ne sont pas toujours sensibles pour non initiés.

En conclusion, l'étude de nos deux terrains nous permet d'aborder les débuts difficiles des politiques d'accessibilité. A la Ratp, suite à la mise en place de relation avec les voyageurs dans les années 1990, ils savent qu'il est préférable d'établir des relations avec des opposants potentiels (associations de sans abris et de cyclistes) plutôt que de les ignorer d'où la création d'une Mission et d'une politique d'accessibilité. Mais malgré cela, cette dernière peine à s'imposer. C'est également le cas à Poitiers où la mise en accessibilité des lignes classiques ne fait pas l'unanimité. Plusieurs raisons expliquent les réticences. Il y a d'une part, le statut des institutions en charge de la question : une mission, comme à la Ratp, peut porter des idées novatrices mais a moins de poids qu'un service classique. Par ailleurs, la présence d'une solution efficace de transport spécialisé, comme à Poitiers, peut se

⁷⁷² Expression revenant dans plusieurs entretiens de conducteurs de bus et d'agents de maîtrise

révéler être un frein à l'accessibilité intégrée surtout dans un contexte où les contraintes d'exploitations pèsent déjà sur les acteurs. En effet, l'opérationnalité de la mise en accessibilité est très longue à obtenir et coûte très cher pour un service de moins bonne qualité que les mini-bus et par conséquent, fait douter de nombreux interlocuteurs de l'intérêt de développer l'accessibilité des lignes de bus.

Malgré ces débuts difficiles, l'accessibilité progresse comme nous allons le montrer dans le point suivant.

11. 2 LA PRISE EN CHARGE S'INSTITUTIONNALISE FORTEMENT A PARTIR DE 2003

Malgré les difficultés de légitimation la prise en charge de l'accessibilité progresse à partir de 2003 grâce à une évolution du système social de la Ratp et à la mise en scène de l'accessibilité qui contribue à construire un accord autour de cadre partagés.

En effet, le système social dans lequel la Ratp s'inscrit se modifie. Des changements profonds ont lieu avec la signature d'un contrat d'objectifs⁷⁷³ en 2000 qui lie la Ratp au Stif et modifie profondément la manière de travailler de l'entreprise. Celle-ci a alors des comptes à rendre en fonction d'objectifs de services définis par le Stif. La Région n'est pas absente de cette influence bien qu'elle ne soit présente que de manière officieuse au Conseil d'administration du Stif et que des rivalités entre l'exécutif régional et le Conseil d'administration du Stif ne facilitent pas la coordination⁷⁷⁴.

Un groupe de travail piloté par le Stif sur la programmation pluriannuelle de l'accessibilité du réseau ferré en Ile-de-France aboutit en 2001 à une extension du

⁷⁷³ La Ratp est liée au Stif par un **Contrat d'objectifs** d'une durée de 4 ans depuis 2000. L'engagement porte sur l'offre et la qualité des services par réseaux. La Ratp bénéficie d'une franchise annuelle pour couvrir les aléas normaux de production, en revanche, elle est pénalisée financièrement en cas de production inférieure à la franchise. Il existe un système de bonus/malus incitatif à la qualité de service. Le risque sur les charges est assumé par la Ratp, les tarifs publics sont de la responsabilité du Stif mais il y a un partage des risques sur les recettes du trafic. Ce contrat d'objectifs est un levier pour la politique.

En coordination avec le Contrat d'objectifs, la Ratp définit sa politique inscrite au **Plan d'entreprise** pour la même durée, lui-même décliné en contrat d'objectifs par département et par unités Ratp. Chaque objectif traduit en indicateurs est lié à des moyens (humains, financiers). Tout projet non inscrit dans les objectifs n'a pas de moyens et donc peu de chance d'aboutir car il repose alors uniquement sur la bonne volonté d'individus.

⁷⁷⁴ Des rivalités entre la RIF et le Stif entravent les opérations de financement qui doivent se construire conjointement. La première conteste le fait de n'avoir pas «voix au chapitre» et de devoir se contenter de financer la politique transport élaborée par le Stif. Entre 1997 et fin 1999, aucun accord n'est trouvé sur les opérations à réaliser. Des discussions ont lieu pour modifier les clés de répartition, la RIF proposant de prendre à sa charge 75% du budget des travaux mais la solution vient de l'exécutif régional. Les élus de droite, majoritaires avec les voix du Front national, décident de financer à 100% un programme propre à la RIF. C'est une façon de mettre hors jeu le Stif et de s'opposer à l'Etat majoritaire dans le Conseil d'administration.

nombre de gares prises en considération par le «réseau noyau»⁷⁷⁵ qui devient alors «réseau de référence»⁷⁷⁶. Puis, à partir du 21 juin 2002, la Rif et le Stif ont chacun leur programme respectif, la cohérence d'ensemble est assurée par les liens existants entre les deux structures. En effet, les responsables de la politique d'accessibilité dans leur entité respectives travaillent quotidiennement ensemble dans le but de rendre le réseau accessible. Dans cette dynamique, l'exécutif régional acte le financement⁷⁷⁷ du réseau de référence afin que l'ensemble des gares soit accessible, au moins jusqu'au quai, dans un premier temps et puis du quai au train à l'horizon de 2030. Au Stif, le Conseil d'Administration triple les efforts d'investissement pour aboutir à 300 millions de francs par an pour l'accessibilité des gares et des 29 000 points d'arrêt des bus. La Rif et le Stif font alors pression sur la Ratp et la Sncf pour mettre en œuvre le programme et utiliser les fonds disponibles. A la Ratp, une des premières conséquences des programmes élaborés au Stif est la nomination d'un chef de projet pour l'accessibilité des gares. Dans l'entreprise, le statut de projet implique des moyens, une légitimité et un suivi politique dont le prédécesseur ne disposait pas puisqu'il n'était pas chef de projet.

En élaborant des discours sur l'environnement et l'écologie, appuyé par des symboles à la fois de liberté de déplacement (éliminer les entraves) et compassionnels (solidarité envers des personnes défavorisées...), les quelques acteurs pionniers de l'accessibilité réussissent à trouver un «*dénominateur commun*» *autour duquel rallier de nombreux adhérents à la cause*». D. Snow explique ce phénomène par le fait que les mouvements sociaux défendent fréquemment leur programme ou leur cause en termes de valeurs ou de croyances qui peuvent a priori n'être pas spécialement apparentes aux membres et sympathisants potentiels ; «*il s'agit donc d'amplifier ces éléments idéels de manière à rendre apparent le lien entre des intérêts personnels ou collectifs et l'adhésion à un mouvement social*» (Snow et al, 1986)⁷⁷⁸. Les programmes du Certu sont un des

⁷⁷⁵ Il s'agissait d'une planification de la mise en accessibilité de certaines gares Rer et stations de Métro élaboré entre 1989 et 1993.

⁷⁷⁶ Celui-ci comprend 220 gares dont l'ensemble des 65 gares du Rer Ratp

⁷⁷⁷ Les élus se sont engagés à financer mais pas à réaliser : la Ratp et la Sncf restent maîtres des travaux.

⁷⁷⁸ Traduit par Liora Israël (Israël, 2001 : 262)

vecteurs de ces discours et de ces symboles au même titre que des manifestations officielles donnant à voir l'accessibilité (colloque et inauguration) dans des moments d'émotion partagée.

Nous nous intéresserons dans un premier temps à l'inscription du thème de l'accessibilité intégrée à l'agenda politique de la Présidence de la Ratp conduisant à sa légitimation et à son développement (11.21). Puis, nous montrerons le rôle joué par les mises en scène dans l'adoption de l'accessibilité intégrée comme cadre commun (11.22). L'ensemble contribue à institutionnaliser l'accessibilité intégrée dans divers supports qui lui donnent force et légitimité.

11. 21 L'INSCRIPTION DE L'ACCESSIBILITE A L'AGENDA POLITIQUE

DE LA RATP

En janvier 2003 le thème de l'accessibilité est inscrit à l'ordre du jour des instances dirigeantes de l'entreprise et entraîne alors une nouvelle impulsion politique. A partir de 2003, l'accessibilité et la Mission gagnent en légitimité et surtout l'accessibilité est évaluée (disponibilité des ascenseurs, qualité du service...). Le changement de Président Directeur Général n'est pas étranger à l'affaire. Mme Idrac, qui remplace M Bailly depuis septembre 2002, a eu l'occasion de travailler sur ces problématiques depuis son affectation au ministère de l'Equipement en 1979 à sa sortie de l'Ecole Nationale d'Administration⁷⁷⁹.

La tenue d'un Comité spécialisé le 23 janvier 2003⁷⁸⁰, trois ans après celui qui a créé la Mission, est un des signes de la prise en compte politique du sujet. De nombreux

⁷⁷⁹ Elle a été par exemple conseillère technique au ministère de l'Environnement et du Cadre de vie en 1979, Directrice des transports terrestres de 1993 à 1995 et Secrétaire d'Etat au transport de 1995 à 1997.

⁷⁸⁰ Il rassemble 26 personnes dont les 4 membres de la Mission. Outre la Présidente, les Directeurs Généraux Adjointes et la Directrice de cabinet, sont présents les directeurs de toutes les directions

points sont abordés, dont les relations avec les associations, l'accessibilité partielle, le déploiement des annonces sonores et visuelles... mais un seul fera l'objet d'un relevé de décision, c'est à dire d'une prise en charge politique : le problème de la disponibilité des ascenseurs. L'entreprise est confrontée à des critiques de la part des clients mais aussi des instances de tutelles qui estiment que d'une part, le taux de disponibilité est trop bas et que d'autre part, les résultats présentés par la Ratp ne correspondent pas à la réalité car ils n'incluraient pas les arrêts pour cause de maintenance. Dans le cadre du Contrat d'objectifs liant la Ratp au Stif et dans le cadre du Plan d'entreprise, la Ratp est tenue d'assurer une disponibilité effective sous peine premièrement, d'afficher vis à vis des clients une promesse non tenue, pire qu'un dysfonctionnement et deuxièmement, d'être mise à l'amende par le Stif garant d'un niveau de service⁷⁸¹.

Cette approche en terme de qualité de service s'applique de plus en plus à l'accessibilité comme le prouve d'une part, le rapport d'audit sur la disponibilité des équipements réalisé par de J. Ch. Vincenti et M Defoug pour le Conseil Général des Ponts et Chaussées⁷⁸² et d'autre part, les demandes de l'Apf qui s'orientent sur la qualité ou la performance de cette accessibilité⁷⁸³. Pourtant ces notions ne sont pas traitées par la législation qui se contente d'indiquer par exemple l'obligation d'un ascenseur.

« Nous, nous sommes usagers du cadre de vie. [...] On devient association de défense d'usagers et association de consommateurs donc c'est un combat bien différent. » (Entretien du 11 février 2004, responsable accessibilité Ile-de-France)

Il ne s'agit plus seulement de mise en œuvre de l'accessibilité mais de fonctionnalité de celle-ci. Le taux de disponibilité des ascenseurs est un bon exemple d'approche. Le problème est particulièrement criant à la gare de Denfert- Rochereau et sur

générales (Ingénierie ferroviaire, qualité, Ratp.net, Eud, Eti) et des différents départements (Rer, Mts, Mes...)

⁷⁸¹ Comme nous l'avons expliqué dans une note précédente, le Stif dispose de moyens de pression comme par exemple l'attribution de bonus/malus sur la qualité de service.

⁷⁸² Defoug et Vincenti J. Ch., 1998, *Rapport d'audit sur la disponibilité effective des équipements d'accessibilité réalisés pour assurer l'accessibilité des personnes handicapées aux transports publics*. Conseil Général des Ponts et Chaussées.

Ce rapport a donné lieu à des restitutions dont une a eu lieu lors du colloque de février 2002 « Mieux vivre la cité, l'accessibilité pour tous ».

⁷⁸³ Entretien du 11 février 2004, responsable accessibilité Ile-de-France et Entretien du 14 mai 2004, responsable national accessibilité

Météor, la ligne 14 dont les ascenseurs affichent une disponibilité de 33% à cause de machineries sous dimensionnées pour l'usage quotidien qui en est fait⁷⁸⁴.

En dehors de ce comité spécialisé, la mise en place d'indicateurs de suivi de mise en accessibilité se développe à la Ratp, ancrant ce thème dans la culture d'entreprise qui accorde de façon globale une place importante à ces démarches « évaluatives » (Certification, normes Iso, objectifs des tutelles...). Deux des premières missions que j'ai eues à réaliser dès mon arrivée s'inscrivent dans cette logique. La première est un tableau de suivi mensuel de la fréquentation des personnes en fauteuil roulant sur les lignes de bus accessibles mis en place fin 2001⁷⁸⁵. La seconde est une enquête qualité réalisée en 2002 sur le réseau bus sur le modèle de ce qui existe à la Ratp avec des clients mystères. Il s'agissait de rendre compte du niveau du service⁷⁸⁶ et vérifier les différentes rumeurs qui pouvaient circuler à l'époque tant au sein de la Ratp qu'auprès des acteurs associatifs (par exemple : les palettes sont toujours en panne ou les chauffeurs ne s'arrêtent pas....).

Ainsi l'accessibilité s'affiche comme une préoccupation de la Direction générale de la Ratp et se traduit en une politique se déclinant pour les trois réseaux. Les contrats d'objectifs la liant à ses instances de tutelles l'oblige à faire des efforts sur la qualité du service proposé. En parallèle, la diffusion de l'accessibilité est assurée par des événements « rassembleurs » qui permettent un accord autour de cadres partagés comme nous allons le montrer dans le point suivant.

⁷⁸⁴ Il s'agit de modèles choisis au début des années 1990 à un moment où le second type d'accessibilité, celle intégrée, peine encore à s'imposer. Ainsi, lors de la construction de la ligne automatique de la Ratp, les ascenseurs installés sont bien en libre service mais ils sont pensés pour une fréquentation modérée (uniquement les personnes en fauteuil roulant et à la rigueur, celles avec des béquilles) et il n'est prévu qu'un seul appareil par tronçon. Or à l'usage, beaucoup plus de monde les utilise et le système choisi se révèle déficient, d'autant plus qu'il s'agit d'ascenseurs hydrauliques dont la maintenance pose plus de difficultés que les modèles électriques. Ce choix illustre les tensions qui existaient encore à l'époque entre une conception spécifique de l'accessibilité et une conception intégrée. A cela s'ajoutent les difficultés de maintenance dont les interventions ont lieu en journée et sur demande des stations en cas de panne, demande qui peut tarder à être formulée.

⁷⁸⁵ Se référer en annexe pour un exemple de suivi de la fréquentation

⁷⁸⁶ Se référer en annexe pour le bilan de cette enquête.

11. 22 L'ACCORD AUTOUR DE CADRES PARTAGES GRACE A LA THEATRISATION

Les militants pour l'accessibilité créent des supports contribuant à une mobilisation collective. Les programmes du Certu sont un des vecteurs de ces discours et de ces symboles au même titre que des manifestations officielles donnant à voir l'accessibilité (colloque et inauguration).

Un premier type d'événement participe au processus de « cadrage », il s'agit des colloques. Celui de l'Unesco est particulièrement illustratif. En février 2002 se tient un colloque interministériel de « *Mieux vivre la cité, l'accessibilité pour tous* », appelé par plusieurs de nos interlocuteurs « *Le colloque de l'Unesco* ». Ce colloque est une occasion de renforcer la conviction des militants, de donner à voir l'accessibilité et de forger un vocabulaire commun. D'une part, le rassemblement se tient dans un lieu symbolique, l'Unesco, qui permet de faire naître des émotions fortes et de faire communier les participants autour d'un projet : une vie meilleure pour tous. Les analystes des mouvements sociaux parlent de mise en scène, de théâtralisation de la mobilisation. Ce colloque répond en tout point à ce registre. Il permet aux militants souvent isolés localement de se rendre compte qu'ils ne sont pas seuls, de consolider leurs convictions et de faire partie d'une élite chargée de guider la multitude vers un avenir meilleur. « *Il n'y a pas de procédure d'implication sans une certaine dramaturgie, c'est à dire sans rencontres où les participants constituent un public dont chacun se produit pour l'autre et présente à l'autre quelque chose de lui-même. [...] Si ce qu'il s'agit de construire c'est l'implication des participants, ce n'est pas seulement la valeur d'expression de ce qu'ils disent qui importe* » (Joseph, 2004 : 42-43).

D'autre part, la présence de quatre ministres⁷⁸⁷ et de trois Secrétaires d'Etat⁷⁸⁸ traduit l'intérêt que le gouvernement accorde à cette problématique et conforte les militants

⁷⁸⁷ Jean-Claude Gayssot, ministre de l'Équipement, des Transports et du Logement, Elisabeth Guigou, ministre de l'Emploi et de la Solidarité, Ségolène Royal, ministre déléguée à la Famille, à l'Enfance et aux Personnes Handicapées et Catherine Tasca, ministre de la Culture et de la Communication,

de l'importance du problème. Par ailleurs, le colloque permet de faire l'article de l'accessibilité défendue. Ainsi, le titre même du colloque « *Mieux vivre la cité, L'accessibilité pour tous* » illustre la promotion de l'accessibilité intégrée. L'autonomie est aussi mise en avant pour différents aménagements et par la publicité faite à propos du déploiement des sites pour la vie autonome⁷⁸⁹. De plus, tous les intervenants du gouvernement reprennent l'idée que le handicap n'est pas un attribut médical et préfèrent parler de handicap de situation. Par exemple, Mme Guigou, Ministre de l'Emploi et de la solidarité, qui ouvre le colloque, affiche l'objectif de rattraper le retard de la France par rapport à l'Europe et en particulier aux pays Nordiques qui considèrent qu'il n'y a pas de personnes handicapées mais des personnes en situation de handicap. Le colloque est aussi l'occasion pour le gouvernement de donner des nouvelles du travail en cours en vue de la réforme de la loi de 1975.

Le colloque est également l'occasion d'une distribution gratuite de l'ouvrage collectif de L. P. Grobois, d'I. Joseph et P. Sautet⁷⁹⁰ et d'une présentation du rapport d'audit⁷⁹¹ de Jean-Charles Vincenti, Inspecteur Général de l'Équipement et de Henri Defoug, Ingénieur Général des Ponts et Chaussées. Le rapport adopte un regard pragmatique sur l'accessibilité en recensant non pas le degré d'équipement et

⁷⁸⁸ Jacques Brunhes, secrétaire d'Etat au tourisme, Paulette Guincherd-Kunstler, secrétaire d'Etat aux personnes âgées et Marie-Noël Lienemann, secrétaire d'Etat au logement.

⁷⁸⁹ Les sites pour la vie autonome sont des espaces départementaux d'information du public et de coordination des différents types de partenaires qui interviennent sur le plan de l'aide individuelle afin d'améliorer la prise en charge des personnes handicapées. En 2000, 15 départements en étaient dotés, 70 départements en 2002 et la totalité en 2003.

⁷⁹⁰ Grobois L.P., Sautet P. & Joseph I., 2002, *Habiter une ville accessible : des usages à la conception*. Ministère de l'équipement, des transports et du logement. Plan Urbanisme construction architecture. Coll. Recherches, n°140. 188p.

Le livre est une promotion de l'accessibilité intégrée à travers des analyses « philosophiques » (référence à Merleau Ponty et à la phénoménologie de la perception) et des présentations de réalisations exemplaires. Il s'agit d'un ouvrage structuré en trois parties. La première est philosophique, elle comporte deux articles, l'un d'Isaac Joseph et l'autre de Paul-Louis Grobois dans lesquels l'accessibilité est présentée comme une expérience sociale et interactionnelle et comme un espace d'intégration. La seconde partie est composée de six monographies dont l'une porte sur le métro de Lille et une autre sur le tramway de Grenoble. La dernière partie rassemble des propositions pour construire accessible. Parmi les annexes figurent les échanges au cours des groupes de travail qui ont précédés la rédaction de cet ouvrage. On y retrouve tous les acteurs du monde social de l'accessibilité.

⁷⁹¹ Defoug H. et Vincenti J. Ch., 1998, *Rapport d'audit sur la disponibilité effective des équipements d'accessibilité réalisés pour assurer l'accessibilité des personnes handicapées aux transports publics*. Conseil Général des Ponts et Chaussées. En 1998, le Ministère de l'Équipement et des Transports a demandé au Conseil Général des Ponts et Chaussées de réaliser un rapport d'audit. Jean Charles Vincenti, Ingénieur Général des Ponts et Chaussées (grade) sur un poste d'Inspecteur général de l'Équipement.

d'aménagement des transports mais leur disponibilité effective. Les trois grandes catégories de handicaps sont couvertes (moteur, sensoriel et mental) sur la totalité de la chaîne de déplacement (de la préparation du déplacement à l'arrivée en fin de parcours) concernant l'ensemble des modes de transport collectif régulier. Cette étude est complétée d'une enquête, financée par le Stif confiée à la Sofres avec l'aide de l'Apf et du Colitrah et couvrant la disponibilité des équipements en Ile-de-France. Il s'agit d'une approche nouvelle où la qualité du service est prise en compte. Cette approche par l'usage et par l'efficacité sera reprise par l'Apf dans ses arguments, puis par la Ratp qui la traduit en critères évalués (taux de disponibilité des ascenseurs, des passages élargis, des palettes...).

Les inaugurations d'équipements accessibles sont le deuxième type d'événements permettant l'accord autour de cadres partagés. Les ouvertures de lignes de bus à plancher surbaissé axées sur la coopération entre les acteurs et l'amélioration du service rendu à l'ensemble de la clientèle, dont les femmes enceintes, les parents avec poussettes et les personnes handicapées, sont en effet des moments forts de consensus. Nous sommes à nouveau en présence de moments de théâtralisation participant à l'implication des acteurs.

J'ai eu à deux reprises l'occasion d'y contribuer directement. Dès mes débuts à la Ratp, en septembre 2001, j'ai été chargée d'organiser l'inauguration de la première ligne de banlieue accessible, la ligne 360 qui dessert l'Hôpital de Garches à partir de La Défense. La Mission poursuit alors plusieurs objectifs : valoriser l'accessibilité en interne et mettre l'accent sur la complémentarité des actions des différentes composantes (Mission accessibilité, Agence de développement territorial, centre bus et bus central), gratifier les efforts des communes en charge de la réalisation des aménagements urbains... L'inauguration se déroule à la Mairie de Garches, et comporte une démonstration, une vidéo⁷⁹² ainsi que des discours de nombreux officiels (Directeur général adjoint de la Ratp, Déléguée Ministérielle à l'accessibilité...). Les objectifs sont atteints que ce soit par le nombre important de participants (300 personnes) ou les échos à l'intérieur de l'entreprise (le journal d'entreprise *Entre les lignes* aborde le sujet et un sentiment de fierté est palpable).

⁷⁹² Ratp, 2001, L'accessibilité du 360. Décembre 2001

Par la suite, d'autres inaugurations d'accessibilité sont organisées et à chaque fois les explications se concentrent sur la coopération nécessaire entre les différents services de la Ratp, les gestionnaires de voirie et l'Apf pour arriver à ce niveau de service. On retrouve là un moment typique de constitution des mobilisations collectives. Ces événements sont autant d'occasions, pour reprendre l'expression de C. W. Mills, de forger un « *vocabulaire des motifs* », ancré dans les expériences de la population, capable de séduire, puis éventuellement, de justifier pour eux-mêmes ou pour autrui la promotion du deuxième type d'accessibilité.

En conclusion, les difficultés de légitimation sont dépassées, la mise en œuvre et l'acceptation de l'accessibilité intégrée progressent. Le rôle des Autorités Organisatrices est important, leur principal levier d'action repose sur leurs moyens financiers et sur les critères de subventions qui permettent d'orienter la politique des entreprises de transport. Dans le cas de la région d'Ile-de-France, le Stif et la Rif aboutissent à faire inscrire le thème de l'accessibilité intégrée à l'agenda politique de la Présidence de l'entreprise conduisant au développement de l'accessibilité intégrée. La prise en charge de la question évolue d'une interface avec les associations à un programme d'actions validé par la tenue d'un comité spécialisé, signe fort que la direction de l'entreprise se mobilise. Ainsi, l'institutionnalisation de l'accessibilité progresse. A cela s'ajoute le processus de cadrage mobilisant un ensemble de ressources discursives, symboliques, compassionnelles, événementielles... qui permet l'émergence d'un consensus sur la définition de l'accessibilité. Des événements viennent conforter ce processus, ce sont toutes les mises en scène (inaugurations, colloque, signature de charte...) qui inscrivent l'accessibilité dans des supports symboliques et participent à la définition de cadres d'expériences communs. Mais il persiste encore quelques tensions entre l'ancien et le nouveau référentiel comme nous allons le montrer dans le point suivant.

11. 3 DES TENSIONS PERSISTENT ENTRE L'ANCIEN ET LE NOUVEAU REFERENTIEL

Si la prise en charge de l'accessibilité progresse, les modalités pratiques des programmes à mettre en œuvre sont souvent sujettes à discussion. Au cours des entretiens conduits sur les deux terrains ainsi que durant nos missions à la Ratp, nous avons pu repérer des tensions entre les deux référentiels (spécifique et intégré) jusqu'en 2004 où un changement s'opère en faveur de l'accessibilité intégrée. Les débats s'articulent autour des deux principaux critères qui différencient les deux types d'accessibilité : pour eux / pour tous et avec assistance / en autonomie. Ce sont ces entrées que nous reprenons pour suivre quelques discussions à propos de projets variés et montrer la diffusion progressive de l'accessibilité du second type. Ainsi, à la Ratp, les critères de financement édictés par le Stif et la Rif qui ne subventionnent que des équipements non spécifiques (pour tous) et utilisables en autonomie contribuent à imposer petit à petit l'accessibilité intégrée. A Poitiers, ce sont les revendications portées par le Cotrac⁷⁹³ qui modifient les projets.

Intéressons nous à quelques-uns d'entre eux pour illustrer notre propos. Des traces de l'ancien référentiel sont encore perceptibles mais elles tombent face à la norme d'accessibilité intégrée.

⁷⁹³ Les Cotrac sont des regroupements (départemental et régional) d'associations autour de la problématique de l'accessibilité.

11. 31 POUR EUX OU POUR TOUS ?

Malgré la généralisation des ascenseurs pour tous et en libre service, le débat sur la restriction de l'utilisation des équipements à un public spécifique est toujours d'actualité. Il peut se décliner pour les questions de l'information voyageurs (a), des passages élargis aux lignes de contrôle (b) et des palettes de bus (c), des annonces sonores sur les quais (d) ou embarquées (e).

a) Commençons par exemple par une des premières missions qui m'a été confiée. Il s'agissait de fournir des informations aux personnes handicapées sur les lignes de bus accessibles. Il existait alors un plan spécifique créé par l'Adt 75 qui servait de document de travail avec la Mairie de Paris. Je suis allée rencontrer les responsables de la cartographie de la Ratp avec l'idée de solliciter l'intégration des données directement dans les supports déjà existants, demande motivée par des raisons fonctionnelles⁷⁹⁴ et normatives⁷⁹⁵. Dans ce cas, une solution intégrée est rapidement trouvée pour signaler les lignes accessibles sur les plans géographiques et un an plus tard, pour les plans de lignes présents aux arrêts et dans les véhicules.

b) Les passages élargis motorisés (Pem)⁷⁹⁶ qui permettent aux personnes en fauteuil roulant de franchir les lignes de contrôle des gares illustrent aussi ces tensions et la victoire de l'accessibilité intégrée. La Ratp craint toujours que ces équipements puissent être des « nids à fraude » permettant à plusieurs personnes de passer à la fois. Elle souhaitait donc restreindre l'utilisation des Passages Elargis Motorisés (Pem) aux seules personnes qui en auraient fait la demande auparavant. Mais ce n'était pas fonctionnellement possible à mettre en place⁷⁹⁷ et les acteurs du monde social de l'accessibilité dont les financeurs s'y opposaient. La décision de généraliser l'implantation de dispositifs en libre service, suivant des règles permettant de

⁷⁹⁴ Il existe déjà des difficultés à diffuser les supports traditionnels, il était préférable de ne pas en créer d'autres pour lesquels la mise à jour régulière aurait été difficile et aurait entraîné des coûts importants.

⁷⁹⁵ J'étais imprégnée de la nouvelle norme privilégiant une accessibilité non spécifique

⁷⁹⁶ Cf. annexe pour une photo illustrant ce dispositif

⁷⁹⁷ Il aurait fallu que les personnes en fauteuil roulant suivent une démarche administrative pour obtenir une carte spécifique. C'était difficilement envisageable pour les Parisiens mais cela l'était encore plus pour les touristes de passage.

minimiser la fraude, est prise durant l'été 2004, soit une dizaine d'années après les premiers essais.

c) La question reste posée pour les palettes des bus que la Ratp réserve actuellement uniquement aux personnes en fauteuil roulant sans extension du service aux parents avec poussettes qui doivent passer par la porte avant afin de valider leur ticket. Ainsi les palettes restent classées dans la catégorie de l'accessibilité spécifique même si elles permettent un usage du bus proche de celui habituel. En revanche, le réseau de Poitiers a choisi la solution intégrée, les poussettes étant autorisées à les utiliser.

d) Les discussions sur le type d'annonce sonores à développer sur les quais du Métro sont un autre exemple de tensions entre les deux référentiels. Jusqu'au milieu de l'année 2004, la mission « accessibilité » et le département « Métro » de la Ratp se sont demandés quel type d'annonces sonores adopter avant d'opter, après plusieurs années d'expérimentations et la pression des Autorités Organisatrices, en faveur des annonces automatiques (et non sur demande, ce qui aurait nécessité l'attribution de boîtiers individuels⁷⁹⁸ et relevait de l'accessibilité spécifique). Les mêmes discussions ont encore lieu concernant la sonorisation des informations aux arrêts de bus. Là encore, on peut prévoir que les critères de financement du Stif et de la Rif conduiront la Ratp à opter pour l'accessibilité intégrée après quelques années de tergiversation.

e) A propos des annonces embarquées à bord des bus ou des métros, les positions varient d'un réseau à l'autre. La Ratp compte déjà plusieurs lignes de bus disposant de cette technologie et a un programme visant à en équiper tous ses véhicules (fermé et de surface). En revanche, en 2004, les élus de la Cap et le Directeur de la Stp continuent à s'y opposer car elles pourraient indisposer les passagers et les conducteurs. Les conducteurs interrogés sur le sujet ne sont pas contre à condition qu'elles soient compatibles avec la radio et certains relèvent qu'il s'agit maintenant d'un standard dans les tramways et les métros modernes.

En dehors du critère du public auquel est destiné l'équipement, celui de l'autonomie joue aussi le rôle d'une ligne de division entre les types d'accessibilité.

⁷⁹⁸ Les personnes voulant utiliser les annonces à la demande auraient été obligées de s'équiper d'un boîtier pour déclencher l'information sonore.

11. 32 LA QUESTION DE L'AUTONOMIE

L'autonomie est le second critère de partage entre les deux types d'accessibilité. Les projets de franchissement de la lacune quai train en sont une parfaite illustration. Etudions cette question pour le Rer (a) et pour le Mf 2000⁷⁹⁹ (b).

a) Depuis les premières mises en accessibilité des gares Rer, le problème complexe de la lacune quai - train⁸⁰⁰ a conduit à élaborer plusieurs solutions. La mission accessibilité de la Ratp développe un projet de passerelle amovible manuelle (la Paqt)⁸⁰¹ manipulée par les agents de la gare sur demande de l'Ufr. Il s'agit d'une solution relevant du premier type d'accessibilité (puisque spécifique et sans autonomie) annoncée comme une solution palliative en attendant une solution automatique. Après les recherches sur les matériaux, sa forme et son emplacement, le travail a continué pour déterminer les procédures d'utilisation (organisation avec les agents des gares) puis une phase d'expérimentation a débuté en janvier 2003. Mais, la solution est refusée par la direction du Rer qui estime que les procédures risquent d'entraver la marche du service et par la Rif qui revendique des équipements en autonomie, ouvert au plus grand nombre. Après plus deux ans de discussions, les passerelles d'accès quai-train sont finalement acceptées, elles équipent les gares accessibles et sont utilisées depuis mi 2005⁸⁰². Elles serviront ensuite de système de secours en cas de panne du futur système automatisé (comble lacune).

b) Par ailleurs, la question de l'accessibilité du Mf 2000 continue de se poser. A l'origine, durant les années 1990, la question de l'accessibilité avait été évacuée. En 2000, elle avait conduit à baisser la hauteur du plancher mais de façon non suffisante pour permettre une accessibilité de plain pied. Il faut alors ajouter un système pour combler la lacune. Or, cette modification empêche à l'heure actuelle d'intercaler

⁷⁹⁹ Le MF 2000 est le nouveau Matériel Ferré du Métro.

⁸⁰⁰ Il existe un dénivelé horizontal et vertical entre le quai et le train. Le problème est complexe car les configurations sont multiples entre des véhicules de gabarit différent et des quais aux hauteurs variées parfois agrémentées de courbes.

⁸⁰¹ Cf. annexe pour une illustration de cet équipement

⁸⁰² Le nombre d'utilisation s'élève à 3000 voyages pour le premier comptage effectué entre juin et décembre 2005. En fait la mise en place a été effective en juin 2005 mais les utilisations ont débuté plutôt en septembre. Peu de retards sont à noter pendant cette période, les principaux dysfonctionnements repérés sont liés à des rendez vous manqués en gare d'arrivée. Les agents apprécient l'équipement et les clients aussi.

dans le plancher une palette qui permettrait le transfert. Des essais sont alors réalisés pour installer le dispositif sur le quai face à l'une des portes mais la configuration des stations étant variée, il est difficile de choisir un lieu d'implantation qui soit valable dans toutes les gares. Pour les Autorités Organisatrices, il est hors de question qu'un nouveau matériel arrive sur ligne sans proposer l'accessibilité. Ceci explique que des interlocuteurs de la Ratp parlent « d'atermoiements » à son égard. En mai 2006, aucune solution n'est validée ni sur le matériel, ni sur les quais de la ligne 2 qui recevra sous peu le nouveau matériel roulant.

Mais les entreprises de transport ne sont pas les seules à hésiter entre les deux types d'accessibilité. Ainsi, la Rif et le Stif, qui prônent pourtant l'accessibilité intégrée, soutiennent parfois des projets spécifiques. A leur initiative est développé en 2004 un service de transport spécialisé, appelé PAM⁸⁰³, réservé aux Parisiens bénéficiant d'une reconnaissance de la Cotorep d'au moins 80%. Cela signifie qu'un grand nombre de personnes en est exclu, celles dont le handicap n'est pas reconnu⁸⁰⁴, les personnes handicapées de passage et celles temporairement handicapées. Elles peuvent alors se reporter sur le service Horizon des taxis G7 qui disposent depuis septembre 2004 d'une flotte d'une quarantaine de véhicules accessibles aux personnes à mobilité réduite, dans les mêmes conditions (délais de réservation et tarifs) que les taxis classiques, c'est à dire plus réactif que Pam mais aussi plus cher et sans le service porte à porte⁸⁰⁵.

⁸⁰³ PAM, Paris Accompagnement Mobilité : Service de transport spécialisé financé par le département, la Rif et le Stif. Service réservé aux Parisiens titulaires d'une reconnaissance de la Cotorep de minimum 80%. Les tarifs proposés correspondent à 25% du coût réel, le reste étant pris en charge par les trois financeurs.

⁸⁰⁴ Des chercheurs (Ville, Ravaud & Letourmy, 2003) ayant travaillé sur les résultats des enquêtes Vsq et Hid démontrent l'influence des critères sociodémographiques (sexe, âge, statut d'occupation, perception d'une allocation) et des variables décrivant les déficiences (nombre, type et origine) dans l'attribution d'une reconnaissance par la Cotorep. La reconnaissance officielle fait intervenir d'autres facteurs – socioculturels et économiques – que la seule restriction d'activité. Ainsi, les « jeunes » entre 25 et 45 ans bénéficient plus souvent de reconnaissances officielles, surtout s'ils sont de sexe masculin (à déficience égale, un homme a plus de chance qu'une femme d'être reconnu par la Cotorep). Certains chercheurs (en particulier Morniche & Boissonnat, 2003) se sont penchés sur les inégalités sociales associées au handicap et ont montré l'amplification réciproque entre des variables sociales et médicales.

⁸⁰⁵ Le transport spécialisé assure un service dit de porte à porte dans le sens où le chauffeur peut aller chercher la personne chez elle et l'aider à en sortir alors que les taxis assurent un service dit de trottoir à trottoir, sans l'accompagnement jusqu'à la porte de l'appartement ou de la maison.

Le Stif et la Rif ont également contribué à la mise en place et au financement d'un service d'information en direct, Infomobi⁸⁰⁶ qui est accessible à tous pour des services personnalisés de constitution d'itinéraires. Cette initiative pourrait relever du second type d'accessibilité. Mais il s'agit d'un service à part, non intégré dans le portail commun des transports régionaux gérés par trois opérateurs et financé par le Stif et la Rif⁸⁰⁷. Le portail n'a pas été reconfiguré avec le critère accessibilité, tout comme les services en lignes de recherche d'itinéraire des trois opérateurs⁸⁰⁸ créant ainsi un service spécifique, relevant du premier type d'accessibilité.

Ainsi, il reste quelques traces de l'ancien référentiel visibles dans certains aménagements. Pour autant, la tendance est à la généralisation d'une accessibilité plus sûre et conçue pour tous, même si subsistent des difficultés et quelques hésitations dues à la persistance de l'ancien référentiel.

En conclusion, sur la période qui couvre de la fin des années 1990 à 2003, il y a une montée progressive de la prise en charge et de la mise en œuvre de l'accessibilité intégrée dans le secteur des transports malgré quelques difficultés de légitimation.

La légitimité de l'accessibilité intégrée se construit lentement. Parfois c'est le statut de l'institution chargée de porter le thème qui est en cause comme à la Ratp avec une « mission » plutôt qu'un « service ». Dans d'autre cas, la présence d'un service de transport spécialisé fiable et efficace éclipse l'intérêt de développer l'accessibilité des lignes classiques d'autant plus que l'effet des aménagements n'est pas immédiat et que le coût est élevé.

Les acteurs composant le monde social de l'accessibilité jouent un rôle important, par exemple, à travers l'action des Autorités Organisatrices qui par le biais de subventions orientent l'action de la Ratp. Celle-ci est en mesure de suivre l'adaptation grâce à des expériences passées qui lui ont appris à réagir avant d'être étiquetée comme réfractaire. Petit à petit, des programmes d'action de plus en plus

⁸⁰⁶ Infomobi : Service d'information sur l'accessibilité des transports en Ile de France. Le service est disponible sur Internet (site Infomobi) et par téléphone.

⁸⁰⁷ www.transport-Ile-de-France.com

⁸⁰⁸ Par exemple, le site de la Ratp propose des recherches d'itinéraires avec différentes options (mode, correspondance...) mais l'accessibilité n'en fait pas partie.

structurés s'élaborent et sont validées par la direction de l'entreprise donnant de la légitimité à l'accessibilité et obligeant les acteurs à s'investir sur cet axe qui prend de l'ampleur. L'ensemble contribue à institutionnaliser l'accessibilité qui gagne alors en force. En cela, l'année 2000 correspond à un tournant pour la quantité de décisions prises. En effet, à cette date nombre d'institutions se dotent de structures ou tout au moins de postes dédiées (ministère de l'Équipement, Stif, Ratp, Apf régionale...), les domaines disjoints de l'accessibilité sont rassemblées sous le terme de «cadre de vie», le changement d'appellation du Colitrah (Comité de liaison pour le transport des personnes handicapées) en Coliac (Comité de liaison pour l'accessibilité du cadre bâti) en témoigne, les réseaux s'équipent tous de bus à plancher surbaissé, les Pdu entrent dans une phase active...

Aux moyens déployés, s'ajoute toute une mise en scène renouvelée à l'occasion d'inaugurations, de colloques, de signature de chartes... Ces événements représentent une procédure d'implication grâce au recours à la dramaturgie. Celle-ci permet de constituer un public et de forger un «vocabulaire des motifs» qui contribue à construire un mouvement collectif.

Pour autant, des débats ont encore lieu sur le type de solutions à développer, révélant qu'il existe encore des tensions avec l'ancienne façon de concevoir le transport des personnes handicapées. Ainsi, la question du public visé et celle de l'autonomie se posent encore pour un certains nombre d'aménagements (les palettes sont-elles à réserver ? L'équipement doit-il être disponible sans intervention extérieure ?...). L'accessibilité est alors une forme non totalement stabilisée.

Nous allons maintenant nous intéresser à la suite du processus qui conduit à faire de l'accessibilité intégrée la seule norme acceptable, épilogue de l'entreprise de morale.

12. LA NORMALISATION : L'ACCESSIBILITE INTEGREE DEVIENT UNE NORME MAIS...

Il existe une tendance actuelle à traiter de situations sociales en terme de morale. J.P. Le Goff analyse ce phénomène à propos de l'ouvrage de M.F. Hirigoyen, *Le harcèlement moral*⁸⁰⁹ à travers deux articles (Le Goff, 2003). Il explique que ce livre reflète à sa manière un nouvel « air du temps » marqué par la psychologisation et la victimisation et traduit la façon moderne dont les individus envisagent leurs rapports avec les autres (Le Goff, 2003 : 142). La thèse de M.F. Hirigoyen revient à placer les problèmes rencontrés par des individus sur un plan moral et victimaire en lieu et place de rapports de classes ou de genre. La prise de position morale est réaffirmée sans ambiguïté. Ainsi le livre se termine par une référence très managériale à l'éthique et à la morale : les normes et les « codes éthiques » sont supposés pouvoir orienter dans le bon sens le comportement et les relations.

J.P. Le Goff replace cette approche dans une conception militante et «humanitaire» de la victimologie qui met l'accent sur la restauration de la dignité des personnes en se référant aux «droits de l'homme». Cette tendance se développe depuis les années 1980 et conduit à une lutte pour l'adoption de politiques institutionnelles et de législations défendant le droit des victimes (Le Goff, 2003 : 148). La souffrance de l'individu devient un levier pour une action morale. «*La notion de harcèlement moral est ainsi à la fois le symptôme et le vecteur de la pénétration de nouveaux modes de pensée et d'action dans les milieux professionnels et plus largement. La subjectivité souffrante, qui antérieurement demeurait dans l'espace privé ou feutré des cabinets de thérapeutes, devient l'instrument public d'un militantisme*

⁸⁰⁹ Hirigoyen M.F., 1998, *Le harcèlement moral. La violence perverse au quotidien*. Paris, Syros.

thérapeutique et médiatique qui somme l'Etat d'agir au plus vite par la loi » (Le Goff J.P, 2003 : 161). La notion de harcèlement moral peut servir d'argument d'autorité dans les débats en se situant toujours du bon côté (celui de la victime) et en culpabilisant tout contradicteur (Le Goff, 2003 : 157). J.P. Le Goff note que la notion a fonctionné comme un miroir et un catalyseur d'un malaise dans le travail et la société. La morale est utilisée comme une tactique politique par nombre d'organisations non gouvernementales et par quelques entreprises⁸¹⁰.

La lutte pour l'accessibilité intégrée s'inscrit dans cette tendance moralisatrice et victimaire. D'une part, de nombreux éléments tendent à prouver que l'accessibilité est l'équivalent d'une norme sociale, signe que l'entreprise de morale arrive à son terme. L'accessibilité intégrée est devenue un consensus auquel il est difficile d'échapper sans que des sentiments de culpabilité ne se manifestent ou qu'une faute ne soit relevée par un tiers avant même sa transcription dans la loi en 2005. D'autre part, l'introduction de la notion de discrimination permet de relancer la croisade en faisant appel aux droits de l'Homme et à la dignité des personnes handicapées. La croisade n'est pas terminée, elle se poursuit sur d'autres fronts. Nous sommes face à la configuration analysée par H. Becker où tous les signes de réussite de croisade sont réunis mais où les porteurs de cause pourraient se retrouver sans emploi et sans vocation ce qui les incite à faire évoluer leurs nouvelles revendications afin de justifier de leur pérennisation.

Nous allons dans un premier temps repérer les différentes preuves de la diffusion du point de vue conventionnel sur l'accessibilité en nous interrogeant en terme de conformité et de déviance (12. 1). L'institutionnalisation de l'accessibilité dans les politiques d'entreprises et dans la loi fournit également des preuves de la réussite de l'entreprise menée par l'Apf (12.2). Pour conclure, nous nous intéressons sur l'évolution des revendications portées principalement par l'Apf qui oriente ses demandes vers toujours plus d'égalité et de non-discrimination (12.3).

⁸¹⁰ La revue *Sciences humaines* consacre également un numéro complet des « grands dossiers » à la moralisation du monde en traitant du « nouvel ordre moral », du « marché de la vertu » et de la « philosophie morale ». HALPERN C., de la VEGA X. (ss. dir. de), 2006, « La moralisation du monde » in *Sciences humaines, Les grands dossiers*, trimestriel mars-mai 2006, n°2, pp. 26-93

12. 1 LA CONNOTATION MORALE DE L'ACCESSIBILITE A TRAVERS LA CONFORMITE ET LA DEVIANCE

L'approche de H. Becker (Becker, 1985) en terme « d'entreprise de morale » permet d'éclairer la stratégie déployée par l'Apf. Pour ce chercheur, il existe, en tout temps et en tout lieu, des groupes sociaux intéressés par faire prévaloir leur point de vue sur d'anciennes conceptions qui ne leur donnent pas satisfaction⁸¹¹. Ce point de vue équivaut à une norme sociale définissant « *des situations et les modes de comportements appropriés à celle-ci : certaines actions sont prescrites (ce qui est « bien »), d'autres sont interdites (ce qui est « mal »)* » (Becker, 1985 : 25).

Nous allons montrer que des corrélations existent entre le travail réalisé par l'Apf et les trois étapes définies⁸¹² par H. Becker permettant d'avancer que l'association a réalisé une entreprise de morale (12.11).

Nous analyserons la pression normative et l'obligation morale faite aux usagers potentiels (les personnes handicapées) d'adopter l'accessibilité intégrée dans les actes et les paroles comme signe de leur volonté d'intégration. Cette situation est confirmée au cours des entretiens par un discours portant sur la nécessité pour les personnes handicapées de prendre les transports en commun (12.12). Puis, nous nous intéresserons aux acteurs chargés de mettre en œuvre l'accessibilité et à leur difficulté à exprimer une opinion critique à l'égard de l'accessibilité du fait de sentiments de culpabilité (12.13). Ces deux populations sont soumises au risque d'être étiquetées comme déviantes si elles ne se plient pas à l'accessibilité.

⁸¹¹ Les référentiels comptent aussi une dimension normative, que ce soit B. Jobert ou P. Muller, tous les deux emploient régulièrement le mot « norme », celles-ci définissant les écarts entre le réel perçu et le réel souhaité, et représentant des principes d'action plus que des valeurs (Muller, 1995 : 159). Le référentiel se définit comme « *une image de la réalité sociale construite à travers le prisme des rapports d'hégémonie sectoriels et globaux. [...] elle permet, à travers les normes qu'elle produit, d'agir sur le réel* » (Jobert & Muller, 1987 : 70).

⁸¹² Définir des normes à partir de valeurs et les présenter, attirer l'attention sur la situation jugée problématique et participer à l'application des normes

12. 11 L'APF : ENTREPRENEUR DE MORAL ET LEADER DE LA CROISADE POUR L'INTEGRATION DES PERSONNES HANDICAPEES

L'intégration des personnes handicapées est le leitmotiv de l'association. Un bref survol du journal de l'association et des entretiens réalisés auprès de militants prouve le recours pléthorique de ces termes :

« Les handicapés dans la cité : l'accessibilité une première étape à l'intégration »⁸¹³, « L'accessibilité : elle conditionne toutes les activités des handicapés »⁸¹⁴ « L'intégration scolaire et accessibilité des lieux »⁸¹⁵, « cette démarche va dans le sens de plus d'intégration »⁸¹⁶, « L'accessibilité détermine à tous les niveaux l'intégration des personnes handicapées dans la société. Se loger, sortir de chez soi, travailler, se distraire n'est possible, pour un handicapé, que si la ville, les immeubles, les équipements ne constituent pas des barrages. »⁸¹⁷

Dans cette optique, l'accessibilité joue alors plusieurs rôles.

a) Premièrement, l'accessibilité est *« le support concret à l'intégration »*, elle est la première étape à l'intégration en permettant aux personnes de se déplacer, de sortir de chez eux (Sanchez, 1989).

b) Deuxièmement, elle est aussi, pour reprendre l'expressions de J. Sanchez (Sanchez, 1989), *« le support symbolique de l'intégration »* *« si on l'entend comme le mouvement par lequel une minorité [désignée comme handicapée par la réadaptation] définit et inscrit, dans la culture d'une société, les clefs concrètes et symboliques par lesquelles elle valorise l'autonomie et la participation sociale de ses membres, alors l'accessibilisation peut être pensée comme le processus qui fait sortir le handicap proprement dit quel que soit le handicap en question »* (Sanchez, 1993 : 133). A l'inverse, l'inaccessibilité illustre symboliquement les discriminations dont peuvent être victimes les personnes handicapées, en ce sens, elle canalise et focalise tous les déboires des personnes handicapées, elle est représentative de leur

⁸¹³ FF, n°320, 1977

⁸¹⁴ FF, n°407, 1984,

⁸¹⁵ FF n°429, 1986

⁸¹⁶ FF n°439, 1987

⁸¹⁷ FF n°451, 1988. Propos tenus par Françoise Morlin, directrice du Service National accessibilité au siège de l'Apf.

malheur. Pour continuer dans le parallèle avec les croisades, on peut aller jusqu'à dire que la lutte pour l'accessibilité est la bannière fédératrice, celle derrière laquelle l'organisation se rassemble et rassemble le grand public.

« On a utilisé l'accessibilité comme axe de revendication fort mais plutôt en terme de communication grand public. A mon avis, la stratégie derrière tout ça, c'est de parier sur le long terme. » (Entretien du 14 mai 2004 avec un conseiller national de l'Apf).

c) Troisièmement, l'accessibilité telle que prônée et défendue par l'Apf est un moyen pour sortir le handicap de son ghetto, il ne s'agit plus d'actions centrées sur l'individu suivant une logique médicale et individuelle qui aboutissait à une accessibilité spécifique mais d'aménagements de l'environnement pour améliorer le confort de tous. Sous cet angle d'action, l'aspect médical diminue au profit d'un regard tourné vers l'espace. Avec l'accessibilité, le handicap sort alors du milieu médical et les personnes handicapées sont prises en compte dans d'autres secteurs.

« Je dirais qu'elle a fait sortir l'accessibilité du domaine trop privé du handicap, elle en a fait vraiment une action collective, un domaine qui concerne tout le monde. » (Entretien du 9 mars 2004 avec un ancien cadre de l'Apf)

d) Quatrièmement, l'accessibilité permet de mobiliser les militants sur des actions concrètes. En ce sens, elle est une disposition à agir, un modèle orientant leur pratique et leur action militante. Le congrès de 1985 illustre parfaitement cette stratégie : l'action revendicative est alors le thème majeur du rassemblement et l'accessibilité fournit de nombreuses occasions de mobilisations collectives. Les actions de formation et de sensibilisation à l'accessibilité servent tout autant à sortir le handicap du monde médicalisé qu'à «montrer aussi que l'Apf pouvait avoir des actions collectives»⁸¹⁸. Le travail réalisé en matière d'accessibilité contribue à changer l'image de l'association.

L'objectif poursuivi par les militants de l'Apf ne vise donc pas uniquement à «accessibiliser» l'espace mais à produire des règles pour les prochains aménagements. Ces règles ne sont pas uniquement des normes techniques, elles possèdent une dimension éthico-politique : elles sont à la fois une référence (morale), un modèle pratique et une «disposition à agir». En pesant sur les règles, les

⁸¹⁸ Entretien du 9 mars 2004, ancien cadre Apf responsable accessibilité

militants cherchent aussi à agir sur les normes⁸¹⁹, ce qui fait d'eux «des entrepreneurs de morale», au sens où le décrit Becker : *«les normes sont le produit de l'initiative de certains individus, et nous pouvons considérer ceux qui prennent de telles initiatives comme des entrepreneurs de morale. [...] Le prototype du créateur de normes [...] c'est l'individu qui entreprend une croisade pour la réforme des mœurs. Il se préoccupe du contenu des lois. Celles qui existent ne lui donnent pas satisfaction parce qu'il subsiste telle ou telle forme du mal qui le choque profondément. Il estime que le monde ne peut pas être en ordre tant que des normes n'auront pas été instaurées pour l'amender»* (Becker, 1985 : 171).

Le fait que les militants Apf mènent cette politique «tous azimuts» apparente fortement cette lutte à une croisade. Appuyons-nous sur H. Becker pour développer cette idée. Il écrit que *«la comparaison des réformateurs de la morale avec les croisés est pertinente, car le réformateur typique croit avoir une mission sacrée.»* (Becker, 1985 : 171). Or les militants de l'Apf mènent ce combat avec un tel acharnement, inspiré de l'importance de la mission qu'on est proche de la mission sacrée. Aucune autre priorité ne peut justifier de retarder ce but. La métaphore du croisé s'applique alors : *«un tel croisé est fervent et vertueux, souvent imbu de sa vertu.»* (Becker, 1985 : 171).

12. 12 L'OBLIGATION FAITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

Plusieurs interlocuteurs associatifs souhaitent former les personnes handicapées à utiliser les transports en commun. Au premier abord, l'idée semble partir d'un «bon sentiment», d'une attention louable : diminuer le stress de personnes habituées

⁸¹⁹ Nous reprenons et suivons la distinction proposée par les traducteurs d'*Outsiders* «Becker emploie ici, comme presque toujours dans *Outsiders*, le terme «rule». Nous traduisons ce terme par «norme» quand il désigne l'ensemble de ces «formes variées», ou quand il s'agit plus particulièrement des normes informelles qui influencent les comportements & les jugements des fumeurs de marijuana ou des musiciens de jazz. Dans d'autres contextes, notamment dans les exemples empruntés aux domaines administratif ou juridique, nous utiliserons également les termes «règle», «règlement» et «loi» » (Becker, 1985 : 26).

jusqu'alors aux transports spécialisés, leur permettre de s'approprier un mode nouveau, leur donner la possibilité de choisir entre deux modes. Mais derrière cette démarche pointe en réalité une volonté morale d'amener les personnes handicapées à se conduire selon les préceptes défendus par l'Apf comme nous allons le montrer maintenant. Intéressons-nous aux stratégies déployées pour inciter les personnes handicapées à préférer les transports en commun aux transports spécialisés.

Le responsable national Apf développe un argumentaire autour de la nécessité de former les personnes handicapées à une autre culture.

« Nous étions dans un contexte où il n'existait rien en terme d'accessibilité, donc forcément la seule culture qu'avaient les gens handicapés, c'était cette culture du transport spécialisé. [...] Je suis convaincu qu'il faut informer, sensibiliser, le grand public sur la question de l'accessibilité pour qu'il ne soit pas réticent vis à vis de l'accessibilité mais je suis convaincu que nous association, mais aussi l'ensemble de la vie civile, avons à travailler pour former les personnes handicapées elles-mêmes à utiliser les réseaux de transport collectif. Je pense que quand on a tout le temps été habitué au transport spécialisé malgré les inconvénients que cela présente, malgré les délais de réservation et les plages de service, malgré tout cela, quand on n'a connu que cela, on reste que là dedans. En plus confronté aux réseaux qui ne sont pas complètement accessibles, forcément elles auraient plus tendance à se retrancher sur la demande d'un transport spécialisé que sur le transport accessible. » (entretien du 14 mai, responsable national accessibilité à l'Apf)

Cette logique guide l'action d'une consultante qui a ainsi mis en place un groupe de travail à Orléans, en lien avec l'industriel Alstom, afin de former les associations et les personnes handicapées à l'usage du tramway⁸²⁰. L'expérience est concluante, les participants sont motivés et impatients d'utiliser ce nouveau moyen de transport.

Les militants espèrent changer la mentalité des personnes handicapées et leur faire préférer des solutions non ségrégatives. Par principe, ils pensent que les solutions

⁸²⁰ La première étape a consisté à tester la structure d'essai puis la maquette grandeur réelle à La Rochelle pour enchaîner par une démonstration sur une demi rame lors du congrès du Gart à Orléans. Pour finir, le groupe a effectué une « marche à blanc » (essai dans des conditions réelles) comportant un freinage d'urgence.

d'accessibilité des transports en commun sont meilleures car elles reflètent l'intégration des personnes handicapées dans la société. Les personnes handicapées doivent faire l'effort d'utiliser les aménagements réalisés car elles sont responsables de leur intégration. Leur conviction est telle, que les militants estiment préférable une solution intégrée non aboutie (chaîne des déplacements non assurée) à un transport spécialisé. Cette idée, nous l'avons rencontrée dans les propos de deux responsables accessibilité au siège Apf, l'ancien et le nouveau. Le premier dit :

« C'est une population qui est restée enfermée chez elle depuis toujours [...] Il fallait aussi changer la mentalité des personnes handicapées elles-mêmes. Cela a été difficile à faire comprendre tant aux transporteurs qu'aux personnes handicapées. On disait aux gens que quand une collectivité à un projet comme ça, il faut que les personnes handicapées se montrent, il faut qu'elles sortent, qu'elles utilisent, même si c'est difficile. Mais on en est toujours là, il y en a beaucoup qui hésitent encore. » (entretien du 9 mars 2004, consultant en accessibilité, ancien militant Apf)

Le second insiste aussi sur l'idée de privilégier l'intégration au confort du trajet et de mettre en œuvre des stratégies permettant d'aller dans ce sens.

« Je pense qu'intellectuellement, les gens défendent le transport accessible mais aujourd'hui, quand on interroge les gens sur quel type de transport qu'ils utilisent, ce sera les transports spécialisés. J'en discutais avec xxx hier, on était à une réunion, il disait que si on dit que le transport spécialisé est complémentaire du transport collectif mais que pour des réseaux ruraux, où on a planifié les transports avec du transport à la demande qui rabattent sur les réseaux de transport collectif et qu'en parallèle, il existe du transport spécialisé, je ne suis pas sûre que les gens voudront se rabattre mais plutôt continuer le trajet complet. Ce sont des stratégies à mettre en œuvre pour éviter ce travers là. Sachant qu'il faut du transport spécialisé pour certaines personnes. » (entretien du 14 mai, responsable national accessibilité à l'Apf)

Il est primordial pour ces croisés d'amener les personnes handicapées à modifier leurs habitudes « pour leur bien ». Derrière ces initiatives percent donc des objectifs moraux. Une responsable de délégation Apf explique que l'association a un rôle vertueux vis à vis des ses adhérents :

*« L'Apf est parfois obligé de stimuler des adhérents qui auraient tendance à rester chez eux, elle n'a pas le droit de laisser quelqu'un s'enfermer comme ça. »
(entretien avril 2003, responsable délégation Apf)*

L'Apf développe une politique dont la demande ne semble pas émaner des personnes handicapées mais qui s'applique ensuite à elles. Lors d'un entretien, face au constat que la ligne accessible n'est jamais utilisée, nous demandons à l'adhérente - militante en fauteuil roulant - présente au cours de l'échange, si elle l'utilise.

« L'interlocutrice : Non je n'ai pas de frein à mon fauteuil, je veux pas avoir de frein et je me sens en insécurité car la conduite est trop brusque, il faut que je sois avec quelqu'un. [...] je ne sais pas, il faut y accéder, demander aux gens de se pousser... » (entretien avril 2003, adhérente militante accessibilité délégation Apf)

Mais aussitôt elle ajoute *« j'aimerais prendre plus souvent le bus car cela confronte à la vie, au contact avec les personnes »* comme si elle ne pouvait pas aller à l'encontre du discours de l'association. Les militants sont confrontés à un faible taux de transfert du transport spécialisé vers les transports en commun dans les villes françaises qui adaptent leurs transports publics pour les rendre accessibles aux personnes handicapées⁸²¹. Ainsi, même si un consensus est atteint en matière d'accessibilité ce n'est pas pour autant que les personnes handicapées alignent leurs pratiques dessus.

Nous retrouvons une attitude typique des croisés décrite par H. Becker : ils souhaitent amener les autres à « bien » se conduire selon leurs critères, ils croient aussi qu'il est bon pour eux de « bien » se conduire. Leur action est souvent teintée d'humanitaire. *« Aider ceux qui sont en dessous d'eux à améliorer leur statut est un objectif typique des militants des croisades morales (que les premiers n'apprécient pas toujours les moyens proposés par les seconds pour faire leur salut, c'est là un autre problème) »* (Becker, 1985 : 173). Et comme ajoute H Becker, *« puisque les*

⁸²¹ La ville de Grenoble, est un exemple révélateur. La ville dispose d'un service spécialisé et d'un réseau conventionnel structuré autour de deux lignes de tramway accessibles et de nombreuses lignes de bus dont certaines le sont également. Si près de 400 personnes handicapées par jour empruntent le réseau conventionnel (dont 80% sur les deux lignes de tramway), 150 personnes par jour utilisent le service spécialisé. Il est apparu que ces deux clientèles sont relativement disjointes : seules les personnes jeunes et/ou actives ont préféré basculer vers les transports conventionnels rendus accessibles. Les autres utilisent le service spécialisé qui offre une prise en charge de porte à porte et une présence humaine.

croisades morales sont généralement dirigées par des membres des classes supérieures, ceux-ci ajoutent au pouvoir qui découle de la légitimité de leur position morale le pouvoir qui découle de leur position supérieure dans la société » (Becker, 1985 : 173). Dans notre cas, cette emprise est d'autant plus forte qu'elle s'adresse à des personnes handicapées souvent encore considérées sous un angle caritatif et charitable du fait de leurs « faiblesses ». Les mandants disposent d'un pouvoir légal (ils travaillent pour une association censée représenter les besoins des personnes handicapées) et extra légal (ce sont majoritairement des valides qui parlent aux noms des personnes handicapées). Ils sont persuadés d'agir « pour le bien » de ces dernières. Le croisé *« s'inspire d'une éthique intransigeante : ce qu'il découvre lui paraît mauvais sans réserve ni nuances, et tous les moyens lui semblent justifiés pour l'éliminer »* (Becker, 1985 : 171).

Les actions de pédagogie s'adressent aussi aux autres associations qui ne voient pas toujours la complémentarité entre les deux offres de transport et ont peur que le développement de l'accessibilité ne préfigure la mort du transport spécialisé.

« On est obligé de le répéter à Vitalis et aux conducteurs d'handibus [...] il a fallu aussi l'expliquer et le ré-expliquer aux autres associations. [...] de temps en temps il faut encore répéter. Par exemple quand on s'est retrouvé à Vitalis le 23 avril, il y avait le maximum d'associations et bien, Mme xxx a dit [à propos du transport spécialisé] « de tout façon il y a des gens qui en ont besoin » alors que pour nous c'est évident et puis cela semble logique. » (entretien du 1^{er} juin 2004)

Les autres associations se retrouvent en position de répéter un discours convenu sur l'accessibilité sans y croire réellement.

A cette conviction des associations d'agir pour le bien des personnes handicapées s'ajoute la nécessité de rester crédibles vis à vis des interlocuteurs : il devient important que les personnes handicapées utilisent les équipements mis en place à la demande de l'association afin de rentabiliser les démarches réalisées auprès des transporteurs..

« là on est dans une autre phase, on dit que les bus existent, sont adaptés et il faut maintenant aider les personnes à prendre régulièrement ces bus. Les quelques journées de sensibilisation qu'on a pu faire auprès des chauffeurs, il faut les mettre en pratique ». (entretien du 1^{er} juin 2004, responsable délégation Apf)

Voici un échange éloquent sur cette question de la représentativité. Je m'adresse à un responsable accessibilité de l'Apf, la personne est valide.

Question : je vais essayer de jouer la position du diable, pour voir la position de l'Apf, est-ce que vous n'avez pas l'impression de forcer les gens à utiliser un transport dont ils n'ont pas envie ?

Réponse : non, ce que je vous dis là, c'est la position adoptée par le CA, donc ce n'est pas une position de valides. La question de « l'accès de tout pour tous », je ne pense pas que ce soit quelque chose qui soit venue des valides. Contrairement à la création d'établissements qui répondaient aussi à des intérêts extérieurs. Je crois qu'on est typiquement dans les discours de l'intérêt de rendre un réseau accessible. Bien sûr aujourd'hui, ces choses là ne sont pas mesurables, je suis dans l'incapacité de vous dire, même pour un réseau accessible, d'affirmer que les personnes handicapées vont l'utiliser ou pas. Ce n'est pas parce que ce n'est pas une forte demande des personnes handicapées, mais il faut voir les réels freins, culturels ou sociaux ou techniques qui font qu'aujourd'hui, si on fait un sondage d'opinion, je ne suis pas convaincu qu'elles optent pour le transport collectif. Aujourd'hui l'offre de transport en commun accessible n'est pas encore satisfaisante. On ne peut pas mesurer.

*Ce sont tous ces paramètres à prendre en compte pour clarifier pour défendre l'intérêt d'un transport collectif accessible. **De toute manière, en tout cas, ce que je défends**, quel que soit le nombre de personnes qui l'utilisent, et là cela ne se compte pas en nombre de personnes, **c'est le choix des personnes. Qu'elles puissent choisir le transport collectif ou les transports spécialisés**, quittent à payer elles mêmes » (entretien du 14 mai 2004, responsable national accessibilité à l'Apf)*

La stratégie de l'Apf de favoriser l'accessibilité des transports publics et d'obliger les personnes handicapées à les préférer aux transports spécialisés ainsi que le refus de la gratuité⁸²² sont autant d'indices d'une conception substantielle du bien devant

⁸²² La question du prix à payer reflète aussi des positions de principes reposant sur une conception égalitaire : pendant longtemps, les personnes handicapées demandaient la gratuité des transports en commun, mais rapidement, dès la loi de 1975 par exemple, des associations revendicatives se sont opposées à ce type de mesure qui s'apparentaient à de la charité et non à une égalité de traitement. A partir des années 1980, les militants pour l'accessibilité ont repris cet argumentaire. Or sur le terrain, par exemple lors de salons, j'ai eu l'occasion d'assister à des différences de position entre des

laquelle les autres devraient céder, c'est à dire d'un point de vue moral. Il s'agit également d'une question de crédibilité. En effet, les associations qui ont défendu l'accessibilité des transports en commun comptent sur son utilisation pour valider leurs revendications. L'accessibilité relève d'une entreprise de morale. Une autre preuve est repérable derrière la difficulté à exprimer une opinion critique.

12. 13 LA DIFFICULTE A EXPRIMER UNE OPINION CRITIQUE

Tous nos interlocuteurs nous ont donné leur avis sur l'accessibilité mais certains ont ressenti une gêne à exprimer leur opinion. La connotation morale à laquelle est liée l'accessibilité tend à culpabiliser tout contradicteur et sert d'argument d'autorité dans les débats en se situant toujours du bon côté (celui des personnes handicapées).

Lorsque j'ai réalisé les entretiens sur mes deux terrains, en particulier à la Ratp, dans une moindre mesure à Poitiers, j'ai été confrontée à des personnes qui ont des difficultés à donner leur opinion, certaines demandant l'arrêt du magnétophone, l'une allant jusqu'à refuser l'enregistrement⁸²³. Ceux-ci partagent un point commun, celui d'émettre un point de vue critique sur la politique actuelle. Ces personnes sentent que leur avis n'est pas celui dominant aujourd'hui. Or sortir de la norme est difficile en partie pour l'aspect culpabilisant. A l'opposé, celles qui adhèrent à la politique d'accessibilité donnent leur point de vue sans qu'on leur demande.

Deux personnes ont demandé l'arrêt du magnétophone.

« Question : pour vous l'accessibilité dans les transports en commun c'est quelque chose qui est intéressant ?

Réponse : pour moi?

Question : oui

personnes handicapées qui se renseignaient sur des mesures de réduction ou de gratuité et des associations qui militaient pour un tarif équivalent à celui pratiqué sur le réseau.

⁸²³ Il s'agit d'une personne responsable d'un projet dans une situation très inconfortable : le projet a été conçu sans tenir compte de l'accessibilité et maintenant, il doit assimiler de nouvelles spécifications incompatibles au stade de développement actuel. Or les demandes se transforment en obligation.

Réponse : je préférerais que vous coupiez l'enregistrement (il est très gêné, je coupe)

Hors enregistrement, son avis personnel, « *il pense que c'est une folie. D'accord pour défendre l'image de la Ratp mais c'est coûteux. Cette somme là ne vaut-il pas mieux la mettre ailleurs. Par exemple, un service spécifique pour les personnes handicapées lourdement, c'est mieux car cela coûte moins cher que les transports accessibles. Et avant tout il faut améliorer les mentalités, c'est un problème civique. Pour lui, il y a peut-être des choses plus urgentes. Il insiste beaucoup sur l'aspect du coût en précisant que plus personne n'en parle car c'est politiquement incorrect.* » (reprise enregistrement) (entretien du 20 février 2004 15h, Cadre dirigeant de la Ratp)

Un second responsable à la Ratp a la même réaction.

« *Question : vous, vous en pensez quoi de l'accessibilité pour les personnes handicapées ?*

Réponse : je préférerais ne pas répondre ou alors vous coupez l'enregistrement !

Hors enregistrement, son avis personnel : « *dans ma famille, il y a des personnes handicapées. J'entends bien quand ils veulent être considérés comme tout le monde. Mais il faut voir ce qu'on entend par cette expression « comme tout le monde ». Il y a un risque d'escalade à l'accessibilité. Par exemple, avant, il n'y avait que des sièges manuels, maintenant, les sièges sont de plus en plus lourds et gros. Ce qui entraîne des demandes d'ascenseurs de plus en plus gros et lourds. C'est une escalade et en même temps il y a toujours un risque de sécurité. Ce serait préférable de travailler sur le réseau de surface plutôt que sur le Métro ou le RER. On dépense beaucoup d'argent pour peu de gens. On ferait mieux d'investir l'argent dans des aménagements extérieurs. La vie des PH doit quand même être limitée à un droit commun mais pas sur le Métro. En plus on attaque tout de front. Il émet un avis positif sur l'accessibilité des bus, le point positif des transports collectifs en disant que c'est quand même plus facile que d'évacuer un PH sous tunnel.* » (entretien du 16 février 2004, cadre supérieur de la Ratp)

Ces personnes sentent que leur avis n'est pas celui dominant actuellement et soit par gêne, soit par devoir de réserve, elles préfèrent l'exprimer en « off », comme si leur opinion pouvait être considérée comme « politiquement incorrecte ». La force de la norme, du consensus, équivalent à une « pensée unique », pèse sur elles et elles éprouvent des difficultés à oser exprimer une opinion non conforme.

D'autres personnes qui émettent aussi des critiques, par exemple en estimant que les efforts dépassent les enjeux, assument plus facilement l'enregistrement car elles ont analysé la situation et mettent des mots sur la pression sociale qu'elles ressentent. Nous avons principalement deux cadres supérieurs de la Ratp.

*« Je pense qu'il y a maintenant, non seulement une prise de conscience au niveau de la société et c'est aussi une prise de conscience politique. J'ai l'impression que **c'est un sujet oh combien culpabilisant**. J'ai l'impression que certains penseraient qu'il ne serait pas **politiquement correct** de ne pas vouloir devenir le bon élève de la classe en la matière. Il faut se méfier là-dedans de **ce qui est incantatoire** et de ce qui est techniquement faisable sur le réseau.[...] »*

C'est là la question, c'est un positionnement presque philosophique. J'en arriverai presque à me dire si en terme de gestion des systèmes de transport si cette volonté d'égalité était bien la meilleure des solutions. Est-ce que les meilleures intentions du monde n'arriveront pas à un truc qui ne satisfera personne ? Encore, si ces intentions sont profondément ancrées sur une philosophie humaniste, ça va, mais si elles sont ancrées uniquement sur une volonté politique de paraître un modèle, cela me gêne. » (entretien du 23 février 2004, Cadre supérieur de la Ratp)

L'expression associant l'accessibilité à un sujet culpabilisant renvoie à la notion de faute, de péché. L'inaccessibilité est établie comme un problème social possédant des caractéristiques empiriques qui de l'avis général la rendent blâmable et fait des individus qui n'adhèrent pas à la vue conventionnelle, des coupables. Leur comportement est condamnable car ils commettent un délit aux yeux de la loi, qu'elle relève d'une convention ou d'une législation.

Le second interlocuteur avance une analyse similaire. L'expression « politiquement correct » est à nouveau présente. Nous l'avons rencontré régulièrement au cours de nos entretiens et de notre travail.

*Réponse :[...]. Il y a maintenant une quasi unanimité en la matière. Je pense qu'il y a quelques années, on aurait encore entendu des gens dire : « est-ce que les personnes handicapées ont bien leur place dans les transports ? » Je crois que c'est le genre de choses qu'on n'entend plus du tout et qui en plus, serait très **politiquement incorrect**. » (entretien du 11 mars 2004, cadre dirigeant de la Ratp)*

Il a conscience de la stabilisation d'une opinion qui oblige à travailler l'accessibilité du réseau existant mais il n'hésite pas à faire part de son point de vue pragmatique qui en limite la portée.

Question : vous avez l'impression que toute la Ratp a intégré cette idée ?

Réponse : toute la Ratp, c'est difficile à dire, je n'en sais rien. Je pense en tout cas qu'en ce qui concerne la Direction d'entreprise, certainement. [...]

[...] Question : vous pensez qu'il va y avoir une politique encore plus marquée de la Ratp ? Vous sentez venir des choses ?

Réponse : oui, on a la Présidente qui l'a dit l'autre jour en disant qu'il fallait qu'on passe un cap supplémentaire sur le Métro, il faut voir maintenant ce qu'on peut faire. Il est totalement illusoire de penser que toutes stations de Métro deviennent accessibles. N'empêche qu'on ne peut pas rester dans l'état actuel des choses. Probablement nous devrions vite étudier, je crois que ce sera le grand chantier de la mission accessibilité.[...]. Jusqu'où on peut aller ? Et à quel prix ? Je ne sais. » (entretien du 11 mars 2004, cadre dirigeant de la Ratp)

Cette personne soulève donc des réserves vis à vis de l'accessibilité du Métro imposée de l'extérieur mais valorise celle de Météor, une ligne modèle selon lui.

Nous avons noté une différence entre les deux terrains à propos des prises de positions des interlocuteurs. Ainsi, à Poitiers, certains d'entre eux n'hésitent pas à dire que certaines demandes sont exagérées ou à prôner des projets relevant de l'accessibilité spécifique alors que ce n'est pas le cas à la Ratp. Nous pensons qu'il s'agit d'une raison temporelle. Nous avons réalisé la majorité des entretiens de Poitiers en 2003 alors que ceux de la Ratp ne l'ont été qu'en 2004 au moment où le plan d'entreprise était en cours d'élaboration. Entre ces deux dates, la conception intégrée de l'accessibilité s'était répandue, comme nous avons aussi pu le constater par nous même dans la conduite de certains projets : au cours de l'année 2003-2004 l'opposition à l'intérieur de la Ratp se faisait de plus en plus faible. Pour preuve, la majeure partie de la politique de la Ratp en 2004 répond aux critères de l'accessibilité intégrée.

En conclusion, l'accessibilité est liée à une approche morale en terme de bien et mal qui sert d'arme aux militants en culpabilisant les détracteurs potentiels. Le point de

vue « politiquement correct » se diffuse tant auprès des personnes handicapées que des personnes en charge de mettre en œuvre la politique. Même si un certain nombre rechigne à adopter de nouveaux comportements (utilisation des transports en commun ou changement de pratiques professionnelles) tous alignent leurs propos sur la nouvelle norme. L'expression d'une opinion contraire est de plus en plus difficile et implique le risque d'être étiqueté comme déviant : la pression normative est importante.

12. 2 L’INSTITUTIONNALISATION DE L’ACCESSIBILITE DANS LES POLITIQUES D’ENTREPRISE ET NATIONALE

D’autres signes de réussite d’une entreprise de morale ayant touché son but sont visibles. La pénétration de la norme est ainsi illustrée par deux politiques sur lesquelles nous allons maintenant nous pencher. Il y a d’une part la politique de la Ratp qui suit les préceptes de l’accessibilité intégrée et reprend les objectifs des militants (12.21). Nous nous interrogerons sur le rôle que nous avons joué dans cet apprentissage (12.22). D’autre part, il y a également la publication de la loi pour l’égalité des chances des personnes handicapées en février 2005 qui comprend des dispositions en faveur de l’accessibilité intégrée (12.23). Les procédés de cadrage ont été bien utilisés et ont permis de faire émerger une force de mobilisation du consensus et de l’action.

12. 21 LA POLITIQUE DE LA RATP TRADUIT L’INTEGRATION DE LA NORME

La politique de la Ratp exprime un alignement sur la nouvelle norme. La mise en conformité est repérable d’une part, dans le Plan d’entreprise qui court de 2004 à 2007⁸²⁴ et d’autre part, dans le plan d’action dédié à l’accessibilité.

⁸²⁴ Ratp, 2004, *Avancer ensemble, plan d’entreprise Ratp 2004/2007*. 97p.

○ Plan d'entreprise 2004-2007

Plusieurs éléments du plan d'entreprise illustre l'intégration de la norme d'accessibilité.

L'accroissement de l'accessibilité du réseau fait partie des dix grands projets prioritaires⁸²⁵ de la politique de la Ratp. Cet objectif répond à la volonté de personnaliser et d'améliorer le service rendu⁸²⁶. L'entreprise s'engage ainsi à « *rendre un service personnalisé aux personnes à mobilité réduite, à mettre en place des équipements associés, au rythme des faisabilités et des financements, et à assurer leur bonne maintenance spécifique* »⁸²⁷. L'entreprise cherche à adapter son service à l'évolution des attentes de ses clients. Cela se traduit par l'évolution de l'offre de transport, du confort des véhicules, de la fiabilité des équipements...⁸²⁸ Parmi les objectifs de qualité de service, des indicateurs de disponibilité des ascenseurs, d'information dynamique et des lignes de péages sont prévus pour 2005⁸²⁹. Dans 10 ans, la Ratp escompte une progression importante de l'accessibilité du réseau pour les personnes à besoin spécifiques, notamment dans les nouveaux espaces et dans toutes les gares du Rer⁸³⁰.

Parmi les principales actions prévues pour 2004-2007, l'aménagement des espaces de transport figure en bonne place. Il est ainsi affirmé que « *le développement de l'accessibilité des personnes à mobilité réduite (Pmr) et des usagers en fauteuil roulant (Ufr) à notre réseau constitue une priorité forte* »⁸³¹. Cette dernière est déclinée en différents objectifs⁸³² dont l'un est une réactivité améliorée de la

⁸²⁵ Au coté de l'accessibilité du réseau, voici les neuf autres projets prioritaires : le déploiement du réseau Mobilien, la mise en œuvre du contrat de plan Etat Région 2000-2006, la mise en place de la nouvelle relation de service/ télébillétique, la modernisation du système technique du métro, la mise en place de nouvelles technologies pour les voyageurs, la modernisation du matériel roulant, la rénovation des espace, le développement de la télémaintenance et celui des outils de gestion.

⁸²⁶ Op. cit. : 12-13

⁸²⁷ Op. cit. : 32

⁸²⁸ Op. cit. : 39

⁸²⁹ Op. cit. : 31

⁸³⁰ OP. cit : 43

⁸³¹ Ratp, 2004, *Avancer ensemble : Plan d'entreprise 2004-2007*, p53

⁸³² « *L'entreprise est en recherche active de solutions, notamment dans le cadre de l'aménagement des espaces, et en particulier, lors de chaque création d'espace nouveau : fin 2007, 53 gares de Rer sont accessibles de la voirie au quai (27 en 2003), fin 2007, 83% des matériels bus sont accessibles (planchers bas) aux Pmr dans le cadre de l'application de la politique de renouvellement en vigueur [...] fin 2007, des dispositifs d'annonces sonores et visuelles sont en cours de généralisation sur les quais et dans les rames de métro, permettant ainsi une meilleure accessibilité pour tous.* » (p53)

maintenance en cas de dysfonctionnement dans les espaces⁸³³. De plus, dans le cadre du contrat de plan Etat Région de 2000-2006, il est précisé un investissement dans la mise en place du réseau Mobilien, « *réseau de surface lisible et performant, accessible aux personnes à besoins spécifiques* »⁸³⁴.

Mais si ce plan affirme la priorité donnée à l'accessibilité, il ne précise pas grand chose sur les modalités pratiques. La traduction de ces objectifs dans les faits relève d'un plan d'action, qui à l'analyse, révèle l'adoption des critères de l'accessibilité intégrée.

○ Plan d'action 2004-2007

Dès fin 2003, la Présidente souhaite la tenue d'un nouveau Comité Spécialisé (ou Revue) afin de décliner les objectifs du plan d'entreprise. Mais plusieurs événements⁸³⁵ viennent repousser ce rendez-vous qui aura finalement lieu le 4 juillet 2004 sous l'appellation Revue⁸³⁶. Différentes réunions ont lieu pour la préparer. A ces occasions, les responsables des différents services de la Dg Eti participent à l'élaboration de la politique. Celle-ci a grandement évolué. Premier signe de changement, la Revue de juillet⁸³⁷ commence par un rappel du contexte réglementaire (réforme de la loi de 1975) et de l'engagement de la Ratp par la signature de la Charte accessibilité en décembre 2003⁸³⁸. L'institutionnalisation de l'accessibilité extérieure à l'entreprise vient contraindre la politique interne.

⁸³³ Ratp, 2004, *Avancer ensemble : Plan d'entreprise 2004-2007*, p53

⁸³⁴ Ratp, 2004, *Avancer ensemble : Plan d'entreprise 2004-2007*, p70

⁸³⁵ D'une part, le nouveau responsable de Eti vient d'être nommé, d'autre part, Pierre Leloup, après une période de plusieurs mois d'arrêt maladie décède en janvier 2004, son remplaçant n'arrive qu'en mai. Entre temps, l'ensemble de l'organisation de la Ratp est revu à la suite du départ de plusieurs Directeurs Généraux adjoints (départs pour cause de retraite ou de mobilité externe).

⁸³⁶ Le changement d'appellation découle de la nouvelle organisation de la Ratp du mois de mars 2004. La réorganisation de Mars 2004 a comme objectif de casser la structure hiérarchique antérieure au profit d'un fonctionnement en pool de Directeurs généraux à l'intérieur duquel on retrouve, en plus des structures traditionnelles (finances, ressources humaines, développement), un Directeur Général Adjoint chargé du transport et un autre chargé des espaces service et vente. Dans ce contexte, les départements ou les délégations générales peuvent dépendre, suivant leurs missions, d'un ou de deux Directeurs Généraux Adjointes opérationnels.

⁸³⁷ Elle rassemble une soixantaine de personnes.

⁸³⁸ La signature de la charte accessibilité le 2 décembre 2003 marque la fin de l'année européenne des personnes handicapées. Elle est élaborée par le Ministère des transports, du logement, du tourisme et de la mer. Elle énonce les grands principes en vue de développer et de garantir l'accessibilité des

De plus, cette fois-ci, les relations avec les associations ne sont pas abordées, tous les efforts concernent le suivi de projets de mise en accessibilité et le Directeur d'Eti parle de « *politique à long terme* »⁸³⁹. Nous sommes loin des débuts de la mission accessibilité.

En troisième lieu, la Ratp s'engage sur la mise en œuvre d'une politique d'accessibilité intégrée concernant l'ensemble des réseaux et non pas seulement le bus et une partie des gares du Rer. Les responsables de la Ratp sont conscients que le discours consistant à dire que l'accessibilité n'est pas envisageable sur le métro n'est plus tenable. Plusieurs cadres dirigeants l'expriment dans ces termes : « *ces réponses n'étaient pas acceptables* »⁸⁴⁰. Nous avons déjà eu l'occasion d'assister à des alignements de ce type à propos des bus au gaz et de l'accessibilité des bus. Cette fois-ci, c'est l'accessibilité du métro qui est concernée. La Ratp est une entreprise publique qui se doit de répondre aux règles définies par les Autorités Organisatrices et d'assurer son image d'entreprise moderne pour garder sa place sur le marché des transports urbains lors de réponse à des appels d'offre. Elle ne peut donc pas continuer dans une attitude jugée déviante par son environnement.

Une fois la décision prise de mise en accessibilité du Métro, le consensus sur les modalités de mise en œuvre est plus long à obtenir. Une grande partie du temps de la Revue et des réunions préparatoires concerne les principes de mise en accessibilité des stations de Métro programmées dans le Réseau de référence. Si l'exigence d'une accessibilité non spécifique et en autonomie est acquise (ascenseurs en libre service...), sa traduction n'est pas totalement effective du fait de contraintes techniques et financières. Ainsi, les stations en correspondance qui comptent un flux important de passagers sont les plus difficiles à traiter et leur programmation est souvent repoussée. De même, les principes ne sont pas non plus appliqués pour la problématique de l'accessibilité qui traine durant une phase transitoire. De plus, sur le réseau ancien, la mise en accessibilité ne peut pas toujours se faire par ascenseur, l'entreprise étudie depuis 2004 une solution par élévateurs le long des escaliers. Elle

transports, du cadre bâti et de la voirie en organisant la concertation. De nombreux Secrétaires d'Etat en sont signataires ainsi que des Présidents d'entreprises et de syndicats de transports.

⁸³⁹ Réunion préparatoire du 27 janvier 2004

⁸⁴⁰ Entretien du 20 février 2004, cadre dirigeant de la Ratp

espère trouver un modèle compatible avec les exigences actuelles (non spécifique et en autonomie). Concernant les stations nouvelles, il est bien prévu des ascenseurs répondants aux critères d'accessibilité mais la revendication portant sur la fiabilité de la chaîne des déplacements n'est pas assurée. Ainsi, il est décidé de ne prévoir qu'un seul ascenseur par tronçon malgré la demande répétée des associations de doubler les appareils afin de pallier à des arrêts possibles (panne, maintenance). En revanche, pour modérer les conséquences de cette décision, des efforts sont consentis en matière de maintenance afin de tendre vers une disponibilité technique de 99% (interventions nocturnes pour la maintenance préventive, diminution des délais d'intervention pour la maintenance d'urgence...).

Malgré ces difficultés à tenir compte des critères d'accessibilité, cette dernière perd de sa spécificité en matière de prise en charge dans l'entreprise. Ainsi, différentes décisions se traduisent par une organisation en terme de « projet » pour laquelle la Ratp dispose d'un savoir-faire établi et structuré⁸⁴¹. C'est ainsi par exemple, qu'au début de l'année 2004, le Directeur de la Dg Eti a été désigné comme le responsable fonctionnel d'un projet d'aide aux malvoyants mené par le département Sit⁸⁴², ce qui signifie que c'est lui qui se prononce sur les fonctionnalités. Cela passe aussi par la présence du responsable de la mission au Conseil d'Administration de l'association Compagnon du voyage pour tisser une cohérence entre différents types de traitement de l'accessibilité. Un cadre dirigeant de la Ratp explique qu'il s'agit de

« voir comment on peut intégrer davantage les préoccupations d'accessibilité dans le fonctionnement normal et quotidien de la maison et des projets. [...] qu'il faut trouver une forme d'intervention de la mission qui soit plus équilibrée, plus large, avec d'un côté les associations et de l'autre, l'opérationnel de la maison. Il ne s'agit pas d'avoir une mission alibi qui travaille avec les associations sans prise directe avec les opérations. [...] le souci que l'on a, c'est d'arriver à une intégration de la mission dans la vie normale de la maison. Pour moi c'est l'occasion de capitaliser tout l'acquis, toutes les compétences ». (entretien du 20 février 2004 au matin, cadre dirigeant de la Ratp).

⁸⁴¹ La Ratp dispose d'un référentiel encadrant la conduite de projet avec des règles et des habitudes de travail.

⁸⁴² Sit, département des Systèmes d'information transport

Il est prévu que des consignes d'exploitation seront établies pour gérer les situations dégradées, que des indicateurs seront mis en place pour mesurer l'efficacité de cette politique. Ces exigences de service exprimées en objectifs chiffrés (taux de disponibilité des ascenseurs mais aussi des palettes des bus, des annonces sonores...) sont inspirées des procédures de certification de qualité de service déjà en vigueur dans l'entreprise. La procédure confirme qu'il s'agit d'une opération d'innovation : ce sont de nouvelles normes qui sont susceptibles d'être certifiées sur le modèle de ce qui se fait déjà. L'enjeu est de traiter l'accessibilité de la même façon que d'autres problématiques internes et de donner plus de place à la mission afin d'être en cohérence avec le discours de la Présidence qui fait de l'accessibilité sa priorité.

La politique se décline ensuite à l'échelle de la mission accessibilité qui est chargée de mettre en œuvre le relevé de décision issu de la Revue de juillet 2004. Au cours d'un séminaire de travail en septembre 2004, sont définis d'une part, les modalités de fonctionnement de la mission afin de la rendre plus opérationnelle et efficace et d'autre part, un plan d'action. Concernant le fonctionnement de la mission, l'équilibre entre le travail en externe de l'entreprise (relation avec les associations, participation dans des colloques...) et le travail en interne (portage des projets) est réaffirmé. Ensuite, le reste du temps de travail est consacré au plan d'action.

Nous ne pouvons négliger les effets de notre action au sein de l'entreprise pour expliquer en partie l'évolution de la position de la Ratp.

12. 22 LE SOCIOLOGUE ET LA CONDUITE DU CHANGEMENT EN ENTREPRISE

F. Piotet et R. Sainsaulieu rappellent que toute micro-société s'efforce, pour vivre dans un contexte de fortes contraintes, de trouver en elle-même les ressources d'une transition vers d'autres modalités de fonctionnement, de structures formelles et de

légitimité (Piotet et al., 1997 : 332). En entreprise, l'appropriation d'une nouvelle politique passe par le sens donné à l'action et aux changements des pratiques professionnelles. Cela demande une clarification de la politique et une explication des enjeux replacés dans une évolution globale afin de définir un cadre d'action commun. C'est le rôle habituellement dévolu aux cadres d'entreprise vis-à-vis de leur équipe mais c'est également un des rôles possibles des sociologues d'entreprise⁸⁴³. Ceux-ci peuvent être amenés à élucider, c'est-à-dire à donner à voir la réalité sociale, produire de la science, dévoiler le réel. Ils peuvent également accompagner et conseiller dans la prise de décision. Ils diffusent alors un savoir basé sur une certaine approche de la réalité sociale qui est celle de la sociologie, savoir lié à l'action. L'enjeu est de faciliter l'adaptation de l'homme à de nouveaux contextes. Le sociologue est alors dans un rôle d'accompagnateur du changement que F. Piotet et R. Sainsaulieu définissent comme une action concrète visant à faire vivre la dynamique créative de tout un système social (Piotet et al. 1997 : 331). Ces auteurs expliquent que le sociologue, qui peut intervenir comme consultant interne ou comme intervenant extérieur, adopte alors une position duale : praticien d'une opération du changement et analyste social, soit implication et distanciation. L'ensemble permet d'éclairer les phases de l'évolution en commentant le changement au niveau de ses effets de société perçus dans l'entreprise elle-même.

Or, ma position au sein de la Ratp m'a amenée à accompagner le changement. En effet, dès le départ, l'enquête est déjà une intervention sur la réalité avant même que les résultats de ce qui est en train d'être observé soient restitués dans le sens où, le chercheur attire l'attention des acteurs sur un sujet auquel ils ne prêtaient pas forcément attention. L'enquête modifie leur perception. Par la suite, certaines décisions ont été prises en tenant compte des apports de ma recherche. A partir de l'année 2003, plusieurs réunions de travail réunissant des cadres de la Ratp se sont

⁸⁴³ Sur la question du rôle des sociologues et de la sociologie, voici quelques références parmi la vaste littérature consacrée au sujet (*Les références complètes de ces ouvrages sont disponibles en annexe*) : Sainsaulieu R., Monchamp (ouvrage collectif), 1987, *L'exercice professionnel de la sociologie*, rapport du Cnrs/iresco ; Lahire B. (ouvrage coll.), 2002, *A quoi sert la sociologie ?* ; Legrand M., Guillaume J.F., Vrancken D., (textes introduits et réunis par), 1995, *La sociologie et ses métiers.* ; Piriou O., 2000, *Les praticiens de sociologie en entreprise* ; Dubar, 2005, *Le pluralisme en sociologie : fondements, limites, enjeux*, sur le site de l'Afs ; Piotet F. & Sainsaulieu R., 1997, *Méthode pour une sociologie de l'entreprise*. Etc..

tenues pour élaborer la politique d'accessibilité pour les années à venir (par exemple pour préparer le comité spécialisé de janvier 2003, la Revue de juillet 2004 ou encore le séminaire de travail de septembre 2004). J'y ai participé en tant que membre de la mission accessibilité mais également en tant que sociologue, en particulier à deux reprises, lorsqu'un temps spécifique a été consacré à un exposé de ma part. J'ai alors eu l'occasion d'amener des éléments d'analyse et de prospective aux responsables des différents services de la Direction générale de Eti. Au cours de ces réunions et de ces interventions plus formalisées, j'ai rappelé les grandes lignes de ma thèse : la typologie de l'accessibilité avec ses critères, l'évolution de la représentation du handicap, le processus normatif et des éléments de prospective sur l'orientation des revendications des mouvements associatifs par exemple.

F. Piotet et R. Sainsaulieu expliquent que la restitution partielle, au fur et à mesure de l'enquête, est un moyen essentiel de validation des interprétations que le chercheur fait. Mais c'est également l'occasion de rendre compte aux personnes directement concernées de ce que le sociologue comprend de la situation, de la manière dont il l'interprète. La restitution n'est pas neutre, elle permet d'une part au chercheur de vérifier la pertinence de son analyse et d'autre part, aux acteurs de se confronter à une réalité qu'ils n'objectivent pas spontanément, elle leur fournit des clés de compréhension de leurs comportements et peut leur servir dans leur stratégie propre. Elle modifie plus ou moins la situation observée car elle contribue inéluctablement à la construction ou la consolidation d'une opinion (Piotet et al. 1997 : 357-358).

J'ai ainsi donné à voir une réalité, celle des changements en cours en matière d'accessibilité et j'ai conseillé les dirigeants de l'entreprise dans l'élaboration de la stratégie de l'entreprise. Ces éléments ont permis aux cadres présents de donner un sens à la politique en cours d'élaboration, de replacer les changements d'aménagements dans le cadre de l'évolution des demandes de société et de les déculpabiliser en replaçant l'action de la Ratp dans un environnement qui se modifie.

Ainsi, le sociologue d'entreprise est avant tout le metteur en œuvre de diagnostics et de pronostics sur la structure sociale de l'ensemble humain réunis pour une même production. Il élabore son diagnostic dans le présent mais il le situe dans un héritage culturel et face à des pressions de l'environnement (Piotet et al., 1997 : 364). Ces

apports ont confirmé plusieurs acteurs dans le fait que l'accessibilité prônée relève d'une démarche « politiquement correct », pour d'autres, cela a été l'occasion de mettre des mots sur des impressions. F. Piotet et R. Sainsaulieu notent que l'introduction de changements implique souvent le débat avec ceux qui sont directement concernés et leur participation active. Pour ce faire, « l'analyste animateur » se transforme en pédagogue de telle sorte que les salariés puissent à leur tour accéder à une compréhension approfondie de leur propre situation de travail, identifier les marges dont ils pourront disposer, intervenir directement pour modifier les normes prescrites. Il ne s'agit pas spécialement d'éviter le conflit mais de permettre aux acteurs d'accéder à une conscience de la situation (Piotet et al. 1997 : 351).

Le sociologue suscite et aide à produire des transformations au sein de l'entreprise en s'appuyant sur une éthique professionnelle et scientifique⁸⁴⁴. *« Pour aider les acteurs à voir autrement la réalité sociale dont ils sont membres, le sociologue doit les aider à déconstruire les prénotions de sens commun et les habitudes mentales qui les plongent dans une lecture répétitive de leur métier. [...] Le sociologue d'entreprise est donc un facteur de réalisme, il doit se rapprocher du terrain par tous les moyens possibles pour restituer la vie actuelle du travail, et proposer ainsi une vision solide du socle social de l'action. [...] Le sociologue ne vend pas des recettes, il vise à faire partager des vérités sur la société d'entreprise, et au-delà sur la société locale et globale, afin d'éclairer les acteurs sur le sens historique de leurs actions et projets. [...] Le sociologue se contente de faire comprendre à tous les acteurs le complexe et fragile équilibre de la société »* (Piotet et al., 1997 : 368-370). Pour une entreprise comme la Ratp ayant une forte image publique, ces éléments de prospective sont importants pour ne pas aller à l'encontre de la demande sociale.

Ainsi, en 2004, la plus grande entreprise de transports urbains en France s'est résolument engagée dans une politique d'accessibilité intégrée et ceci pour

⁸⁴⁴ « Ce parti pris scientifique commandera également la distanciation prise par rapport aux jeux de pouvoir, sa volonté d'indépendance statutaire et sa double appartenance à l'entreprise mais aussi au milieu de la recherche universitaire afin de préserver la liberté nécessaire à l'exercice d'une lucidité critique. [...] Le second grand principe de son action pourrait s'apparenter à une véritable morale de l'engagement. Ce n'est en effet qu'en allant voir de près, en faisant des enquêtes par observation ou questionnaire, [...] que le sociologue d'entreprise renouvellera la compréhension du vécu, de la réalité actuelle de la société d'entreprise. [...] » (Piotet et al., 1997 : 368-370).

l'ensemble de ses réseaux et pour tous les handicaps. Cette intégration de la norme à la Ratp est réalisée dans la perspective de la réforme en cours de la loi de 1975. Celle-ci est un signe fort d'institutionnalisation passant par le législatif.

12. 23 L'ACCESSIBILITE INTEGREE EST INSCRITE DANS LA LOI DU

11 FEVRIER 2005

Pour boucler le cycle du processus normatif, l'accessibilité est institutionnalisée législativement à l'occasion de la réforme de la loi de 1975 débutée en 2000 et adoptée au Conseil des Ministres le 11 février 2005⁸⁴⁵.

Dès 2002, deux rapports sont élaborés dans cette perspective, ils prennent en compte les évolutions des conceptions du handicap et les notions d'autonomie, de compensation et de non-discrimination portées par les associations⁸⁴⁶. Ces notions sont intégrées dans différents dispositifs. Par exemple, suite à la loi du 2 janvier 2002, la charte des droits et libertés des personnes accueillies⁸⁴⁷ comprend les grands principes suivants : non-discrimination, droit à la protection mais aussi à l'autonomie. Le conseil de la vie sociale⁸⁴⁸ organise les modalités de participation des usagers à la vie de l'établissement. Des sites départementaux pour la vie autonome sont mis progressivement en place à partir de 2000⁸⁴⁹ dont un des objectifs est de développer l'accès aux solutions de compensation des incapacités pour les

⁸⁴⁵ Loi 2005-102 du 11 février 2005, pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, publiée au JO le 12 février 2005.

⁸⁴⁶ Par exemple, à partir des années 1990, l'Apf revendique la recherche d'autonomie et le choix de vie pour laquelle la compensation et l'accessibilité jouent un rôle majeur. En 1992, l'Apf mobilise 25 000 personnes à l'occasion d'une manifestation pour la juste compensation des coûts occasionnés par le handicap, qu'en 1993, une première équipe est créée à Marseille pour la vie autonome à domicile et qu'en 1999, l'Apf et l'Afm organisent une manifestation pour la reconnaissance du droit à la compensation.

⁸⁴⁷ Charte des droits et libertés des personnes accueillies, arrêté du 8 septembre 2003

⁸⁴⁸ Conseil de la vie sociale, décret du 25 mars 2004

⁸⁴⁹ Les sites pour la vie autonomes sont conçus comme un système de guichet unique et d'accompagnement de la personne handicapée, qui peut recevoir toutes les demandes des personnes handicapées concernant ses besoins.

personnes handicapées. Dans le même temps, l'Europe et différents pays la composant se dotent aussi de législations en faveur des personnes handicapées⁸⁵⁰. Des législations de non-discrimination sont élaborées, elles ne rompent pas avec les dispositifs spécifiques en faveur des personnes handicapées mais viennent en complément. De même, des dispositifs de compensation sont prévus en parallèle de ceux pour la suppression des situations de handicap. Les associations françaises s'inspirent de ces évolutions et les revendications portant sur la compensation se doublent de revendications sur la suppression des situations de handicap. Vincent Assante utilise l'exemple suivant pour montrer la complémentarité de ces deux revendications.

« Vous prenez une personne en fauteuil manuel qui fonctionne toute seule : devant des marches d'un bâtiment, elle est en situation de handicap ; vous enlevez des marches, elle ne l'est plus. En revanche, vous prenez une personne en fauteuil électrique qui a besoin d'aide pour aller aux toilettes, elle arrive devant le bâtiment, c'est accessible, elle peut circuler, elle n'est pas en situation de handicap, elle a besoin d'aller aux toilettes, elle a sa tierce personne pour l'aider, on compense la situation. Mais vous prenez la même personne en fauteuil électrique avec sa tierce personne, elle arrive en bas des marches, ce n'est pas sa tierce personne qui va lui faire monter les marches, donc à quoi elle sert, à rien. Parler de compensation, si on ne réduit pas les situations de handicap, la compensation ne sert à rien, c'est de l'argent inutile. C'est bien pourquoi la question de la compensation ne doit être mise en œuvre que complètement couplée et complémentaire à l'accessibilité, c'est comme ça qu'on peut traiter la question de la chaîne des déplacements. Et c'est la que l'expression situations de handicap avec un « s », elle prend toute sa valeur. » (entretien du 21 avril 2005, Vincent Assante)

⁸⁵⁰ Voici un échantillon :

Du côté de l'Europe : Traité d'Amsterdam en 1997 avec une clause de non discrimination, Directive du Conseil de l'Europe du 27 novembre 2000 en faveur de l'égalité de traitement, la Charte des droits fondamentaux incluant le droit des personnes handicapées à bénéficier de mesures visant à assurer leur autonomie, leur intégration sociale et professionnelle et la participation à la vie de la communauté.

Du côté des pays : le Disability Discrimination Act au Royaume uni en 1995, la loi sur l'égalité des chances en Allemagne en 2002, une loi spécifique sur l'égalité de traitement des personnes handicapées et malades chroniques au Pays Bas en 2003 puis en 1998, la loi Rea portant sur des incitations pour les employeurs, etc.

Les députés et les sénateurs ont connaissance de ces différentes réflexions. Le projet de loi s'articule alors autour de trois grands axes : garantir aux personnes handicapées le libre choix de leur projet de vie, permettre une participation de ces publics à la vie sociale par l'organisation de la cité autour d'un principe d'accessibilité généralisé et placer les intéressés au centre des dispositifs les concernant. Finalement, la loi est adoptée le 11 février 2005. Elle réunit des dispositions favorisant la non-discrimination et des mesures spécifiques visant à compenser le handicap mais également à faciliter l'accès aux droits et à la vie sociale des personnes handicapées (Didier-Courbin et Gilbert, 2005). En ce sens, elle est dans une logique intermédiaire entre la loi spécifique de 1975 et d'autres dispositifs, par exemple le Disability Discrimination Act du Royaume Uni, plus orientés sur la non-discrimination sans compensation. La loi répond au double objectif d'une garantie de solidarité avec des prestations spécialisées, des mesures d'accompagnement, des solutions de compensation d'une part, et d'autre part, des dispositions en faveur de l'autonomie avec l'élimination ou la diminution des obstacles, la valorisation des potentialités de chacun et des principes de lutte contre la discrimination. La loi opère une distinction entre la compensation des conséquences des handicaps et les moyens d'existence tirés du travail ou de la solidarité nationale⁸⁵¹.

Intéressons-nous plus précisément aux dispositions prévues pour l'accessibilité et aux points débattus au cours de la navette parlementaire en 2004 à ce sujet.

- Les dispositions en faveur de l'accessibilité

Les dispositions en matière d'accessibilité reprennent les suggestions des rapports et des discussions précédents. On retrouve les principes et les modalités d'action revendiqués par le monde associatif. Parmi les principes, il y a la prise en compte de l'ensemble des handicaps (moteur, sensoriel, psychique, mental et cognitif), de la chaîne des déplacements (avec l'extension du champ des constructions

⁸⁵¹ Le droit à la compensation personnalisée des handicaps trouve dans cette loi à la fois une définition et sa concrétisation, notamment avec la création d'une prestation de compensation des surcoûts liés au handicap. La réforme de l'allocation adulte handicapé doit permettre un meilleur cumul avec un revenu.

concernées⁸⁵²), de l'accessibilité en totalité. Du côté des modalités, on retrouve toutes celles proposées précédemment :

- *des mesures obligatoires pour renforcer l'accessibilité aux cadres bâtis et aux transports en commun (« les services de transport collectif devront être accessibles », les autorités compétentes « élaborent un schéma directeur d'accessibilité des services », « un plan de mise en accessibilité de la voirie ... est établi dans chaque commune »⁸⁵³, « tout matériel roulant acquis ... doit être accessible »⁸⁵⁴)*
- *d'incitation par des mesures fiscales et par l'octroi d'aides publiques conditionnées à la prise en compte de l'accessibilité.*
- *de contrôles à la réception des travaux et de sanctions pouvant aller jusqu'à la fermeture de l'Erp incriminé⁸⁵⁵ et être traitées au pénal. A cela s'ajoute la mise en place d'une procédure de dépôt de plainte en matière d'obstacles à la libre circulation des personnes à mobilité réduite. Par ailleurs, le code de procédure pénale reconnaît aux associations de défense des personnes malades ou handicapées la possibilité de se constituer partie civile pour les cas de discrimination.*
- *et de formation. La formation à l'accessibilité du cadre bâti est rendue obligatoire dans le cursus initial des architectes et des professionnels du bâtiment.*

⁸⁵² Extension du champ des constructions concernées au secteur des maisons individuelles lors de leur construction, selon des modalités à définir par décret ; aux bâtiments d'habitation existants lorsqu'ils font l'objet de travaux, sachant que des dérogations ne peuvent être autorisées que pour des raisons techniques ou de préservation du patrimoine architectural ; aux établissements recevant du public existants, selon un calendrier adapté au type d'établissements concernés et ce, même s'ils ne font pas l'objet de travaux. Des dérogations pourront être accordées exceptionnellement, sachant qu'elles devraient obligatoirement s'accompagner de mesures de substitution pour les établissements recevant du public

⁸⁵³ La constitution d'un volet accessibilité dans tous les Plans de déplacement urbains est obligatoire. Ces derniers sont révisables tous les cinq ans.

⁸⁵⁴ La loi institue l'obligation de remplacer par un matériel accessible tout matériel de transport en commun à l'occasion de son renouvellement, ainsi que la mise en accessibilité, dans un délai de 10 ans, des services de transports collectifs. En cas d'impossibilité technique avérée, l'Autorité Organisatrice doit proposer des transports de substitution au même coût.

⁸⁵⁵ A l'issue de l'achèvement des travaux, soumis à permis de construire, des établissements recevant du public, des bâtiments d'habitation et des lieux de travail, le maître d'ouvrage doit fournir à l'autorité qui a délivré le permis de construire un document attestant de la prise en compte des règles d'accessibilité ; en cas de non respect, il peut être décidé de la fermeture de l'Erp en cause ; des sanctions pénales sont également renforcées.

Le principal point d'achoppement en matière d'accessibilité a porté sur la question du délai de mise en conformité des bâtiments et des transports existants et des dérogations possibles. En effet, les collectivités ne sont pas en mesure de suivre cette évolution, principalement en raison de coût, les finances des communes n'étant pas extensibles. Ainsi, le Sénat a d'abord supprimé le délai inscrit par l'Assemblée Nationale qui l'a ensuite rétabli. La question n'a été tranchée qu'aux cours des discussions ultérieures au sein d'une commission mixte paritaire (entre le Sénat et l'Assemblée nationale, le 25 janvier 2005). Ce débat est introduit par le rapporteur du Sénat, M. Blanc, celui-là même qui avait rédigé le rapport de l'été 2002. Il plaide⁸⁵⁶ la cause des réseaux de métros, de Rer et de trains existants, en demandant des dérogations possibles assorties de mesures compensatoires et d'élaboration d'un schéma directeur de mise en accessibilité. A l'exception d'une députée qui craint que les entreprises se défaussent en invoquant des impossibilités techniques, les autres parlementaires se rallient à la proposition de déroger au délai. Ils le font pour des raisons variées. D'abord, ils sont assurés de la garantie de droit à l'accessibilité puisqu'il y a obligation de proposer des transports de substitution. D'autre part, certains sont « *sceptiques* » face au délai « *irréaliste* », « *intenable* », « *utopique* », « *à une mise en accessibilité irréalisable* », d'autant plus que les autres pays ont opté pour des périodes plus longues et ensuite, le délai présente des risques : la SnCF pourrait préférer fermer ses gares et les Départements pourraient être dissuadés de se saisir de cette compétence optionnelle. En définitive, un délai de 10 ans est maintenu mais une dérogation est possible en cas d'impossibilité technique ou de contraintes liées à la préservation du patrimoine architecturale ou lorsqu'il y a disproportion manifeste entre les améliorations apportées et leurs conséquences à la condition de mettre en place des moyens de substitution sans surcoût pour l'utilisateur⁸⁵⁷.

⁸⁵⁶ M Blanc, rapporteur pour le Sénat a indiqué en matière d'accessibilité que « *le point à trancher concerne la question des réseaux de métro et de Rer existants. Il a insisté sur sa volonté de ne pas les exonérer de l'obligation de mise en accessibilité, et notamment de l'obligation de planifier les travaux correspondants, tout en tenant compte de la réalité des contraintes. Il a considéré qu'il pourrait être envisageable de déroger au délai de dix ans à la double condition d'élaborer un schéma directeur et de mettre en place un transport de substitution* » (Commission mixte du 25 janvier 2005 de l'Assemblée nationale et du Sénat).

⁸⁵⁷ Des décrets, pris après avis du Conseil national consultatif des personnes handicapées, précisent les dérogations exceptionnelles qui peuvent être accordées. Les dérogations sont accordées après avis conforme de la Commission départementale consultative de la protection civile, de la sécurité et de l'accessibilité

Finalement, la loi sur l'égalité des droits et des chances de tous les citoyens est adoptée le 11 février 2005. Elle illustre l'institutionnalisation des demandes associatives. Dès 2003, l'Apf le reconnaît :

« L'Apf a néanmoins un motif de satisfaction : nombre de ses idées sont reprises par ses partenaires associatifs et par les responsables politiques »⁸⁵⁸.

La montée en publicité du problème et l'apprentissage social se poursuivent et contaminent de nouveaux publics. Les principes énoncés vont dans le sens d'une accessibilité intégrée. L'Association des Paralysés de France est peut-être la première surprise de cette réussite comme l'illustrent les propos du responsable accessibilité au siège de l'Apf qui reconnaît l'évolution des mentalités :

« Je suis étonné, tout le monde est d'accord, socialement c'est acquis, la perception nouvelle des choses est passée. » (entretien du 5 avril 2005, responsable national accessibilité Apf)

La Ratp et le gouvernement s'alignent sur cette norme sociale. La première élabore une politique de mise en accessibilité de l'ensemble de ses réseaux suivant les principes défendus par l'Apf tandis que le second l'institue législativement au travers de l'adoption de la loi du 11 février 2004. Le processus normatif est en grande partie réalisé. La mise en œuvre de la loi va donner lieu en 2005 et 2006 à un intense travail d'élaboration de décrets pris en Conseil d'Etat, de textes réglementaires, de référentiels et d'outils d'aide à la décision. Tout l'enjeu pour les associations sera de se faire entendre à ce moment là pour garantir la traduction de la loi mais aussi pour rattraper tous les points restés en souffrance. Le travail associatif n'est donc pas terminé, d'autant plus que les exigences de l'Apf évoluent.

⁸⁵⁸ Apf, 2003, Rapport annuel 2002. Présenté au cours du congrès 2003. p10

12. 3 LES EXIGENCES VONT CROISSANTES : LE DESTIN DES CROISADES

Mais ce n'est pas parce que l'accessibilité est institutionnalisée que la croisade s'arrête. H. Becker a mis en évidence le destin des croisades victorieuses qui sont amenées à évoluer afin de continuer à fournir une raison d'être aux militants qui s'y sont investis (Becker, 1985 : 177). Les militants sont alors confrontés à un double problème : ils doivent démontrer aux autres que le problème ne cesse d'exister et dans le même temps, ils doivent montrer que leurs efforts pour les faire appliquer sont efficaces et valables. Les organisations spécialisées développent des argumentaires entre ces deux pôles et les entrepreneurs entrent à nouveau en scène pour dire que la dernière croisade n'a pas été satisfaisante et que des efforts sont encore à accomplir.

Nous sommes face à cette configuration dans le cas de l'accessibilité. En effet, les membres de l'Apf, ne s'arrêtent pas là, ils continuent leur travail d'infléchissement du référentiel d'accessibilité en abordant l'accessibilité non plus d'un point de vue technique mais « revendicatif » axé sur des principes d'égalité des chances, des droits de l'homme et de non-discrimination. Cette nouvelle orientation prend place dans une réforme globale de l'association donnant la primauté à l'aspect revendicatif sur celui plus gestionnaire.

Commençons par regarder la nouvelle orientation mise en place après le Congrès de l'association en mars 2003 et ses conséquences en matière d'accessibilité (12.31). Puis nous analyserons les nouvelles demandes qui émergent à travers des actions guidées par les notions d'égalité et de non discrimination (12.32). Nous montrerons qu'elles découlent d'une conception universaliste du handicap (12.33).

12. 31 LA REFORME DE L'APF : PRIMAUTE A L'ASPECT

REVENDICATIF SUR LA GESTION ET LA TECHNIQUE

Après le tournant de 2000 qui avait conduit à un traitement commun des différentes problématiques d'accessibilité sous l'appellation « cadre de vie », la politique globale de la structure est modifiée après le Congrès national de l'association en 2003, « Démocratie ensemble ». La priorité est alors donnée aux activités revendicatives. Il s'agit d'un mouvement global de décentralisation de la structure qui cherche à démocratiser son fonctionnement en diminuant la prévalence des professionnels, en augmentant la participation des personnes handicapées et en donnant plus de poids au réseau. L'objectif de la nouvelle Présidente vise à relancer le mouvement associatif et revendicatif au détriment de la partie gestionnaire de l'Apf. Il s'agit de se rapprocher des pratiques des autres pays européens au regard de laquelle la France fait figure d'exception avec des associations qui cumulent des activités gestionnaires et revendicatives. De cette volonté découlent des changements pour l'institution qui cherche alors à constituer des bataillons de militants et à sortir des dispositifs particuliers.

○ Une politique revendicative à tous les échelons

L'association poursuit deux objectifs, premièrement passer d'une prise en charge technique à une prise en charge revendicative et, deuxièmement, favoriser l'engagement du plus grand nombre. En matière d'institutionnalisation de l'accessibilité au sein de l'association, la réforme de 2003 entraîne deux modifications majeures, l'une au siège et l'autre dans les délégations.

D'une part, au siège, la Direction nationale technique du « cadre de vie » créée en 2000 disparaît. Elle est intégrée à la commission « Actions et revendications », l'une des trois commissions nationales créées⁸⁵⁹. Chaque commission participe à la définition des orientations nationales sur les sujets qui la concerne et fait des

⁸⁵⁹ Les deux autres commissions sont : la politique de la famille et la politique de la jeunesse.

propositions dans ce sens au Conseil d'Administration. Depuis fin 2003, il n'y a plus qu'un référent national sur l'accessibilité qui a pour mission d'épauler le Conseil d'Administration dans ses démarches et d'aider à la formulation des revendications⁸⁶⁰. La répartition des moyens de l'Apf se fait au détriment de « l'accès à tout pour tous » malgré l'intérêt affiché pour l'accessibilité. Il y a donc d'un côté, diminution des moyens et de l'autre, modification de l'orientation : d'une Direction technique à une Commission revendicative. Ce dernier changement se retrouve également dans les délégations.

D'autre part, chaque délégation départementale (devenue la maison des adhérents) met en place des groupes de travail et des commissions en lien avec ses adhérents. Deux instances de participation sont créées en priorité : la commission locale « Actions et revendications » qui a pour mission de répertorier les problèmes locaux et de tout mettre en œuvre pour les résoudre et le « groupe accessibilité », qui recense les obstacles à l'accès aux lieux publics et propose des solutions pour une chaîne de déplacement sans rupture. Cette organisation est sensée favoriser l'engagement d'un nombre croissant de personnes dans les rangs de l'association plutôt que de faire reposer l'ensemble de l'action sur une ou deux personnes « professionnalisées ». Il s'agit que des adhérents deviennent des militants pour épauler la tâche des permanents.

- Constituer des bataillons de militants revendicatifs

La montée d'une politique de revendication implique une modification de l'investissement des bénévoles et des permanents.

Le cas de ceux qui interviennent au sein des Commissions départementales de sécurité et d'accessibilité est emblématique de cette évolution : les bénévoles doivent se départir du statut de technicien pour une position plus militante et revendicative. Il s'agit de changer la logique d'intervention comme l'explique le responsable accessibilité du siège :

⁸⁶⁰ Le responsable accessibilité évalue qu'en plus de lui-même à temps plein sur cette problématique, il peut compter sur le soutien de quatre personnes sur la cinquantaine de cadres dirigeants.

L'enjeu est « de passer d'un point de vue considéré comme spécifique et marginal à une approche globale, de sortir l'accessibilité du domaine de la réglementation, donc technique, pour la situer au niveau de la culture d'une société afin de ne pas donner l'impression du devoir accompli par le simple fait d'avoir respecté la réglementation »⁸⁶¹.

Cet acteur exprime le fait qu'on puisse construire conforme mais non accessible à l'usage car la réglementation ne couvrira jamais l'ensemble des problèmes.

« Quand on parle en terme de droit, cela renvoie à faire appliquer une réglementation, au niveau national on développe le concept de « droit à » mais localement cela ne se décline que par l'application d'une règle [...] or les règles ne s'appliquent qu'à une infime partie du quotidien des personnes » (Entretien du 5 avril 2005, responsable national accessibilité Apf)

La réglementation reste le seul canal par lequel un droit peut s'exercer or il est rarement prévu de contrôle et de sanction.

« Je pense qu'on paye aujourd'hui en France une politique d'accessibilité [...] on est le seul pays avec autant de réglementation sur l'accessibilité. Je ne dis pas que la réglementation n'a pas eu d'effet mais je crois que la stratégie qui a été adoptée a marché pour un certain objectif, a permis d'amorcer la pompe à un moment donné, cela a été un levier pour faire avancer cette question là. La réponse législative et réglementaire a été privilégiée, [...] c'est tellement vrai que le débat sur les décrets d'application, c'est encore ça. Si on reste dans cette logique là, on reste confronté à une logique technique avec des notions de coût. » (entretien du 5 avril 2005, responsable national accessibilité Apf)

« La réglementation n'a été qu'une approche technique mais en même temps cela ne peut pas se résumer à ça or c'est l'image de l'accessibilité à l'heure actuelle, on cherche à améliorer les normes avec l'impression qu'on construira mieux. L'accessibilité, c'est un autre combat. En interne, ce n'est pas facile de vendre cette idée là. J'entends en interne, le réseau de base. » (Entretien du 5 avril 2005, responsable national accessibilité Apf)

Ce responsable estime ne pas pouvoir compter uniquement sur l'aspect réglementaire pour faire avancer la question, il pense que des principes portés par des revendications peuvent venir palier les carences. L'Apf rencontre des difficultés de

⁸⁶¹ Laille Th., 2004, « Concevoir pour tous... avant de construire conforme », in *Adsp*, n°49, décembre 2004 (Thierry Laille, Conseiller national, association des paralysés de France).

mise en œuvre de sa réforme car le poids de la technique et de la réglementation reste important dans l'esprit des militants (d'autant plus que certains d'entre eux sont d'anciens retraités du bâtiment). Ils ont longtemps été valorisés sur l'aspect réglementaire et sont « déboussolés » lorsqu'il leur est demandé de travailler différemment. Certains sont mêmes dessaisis de leur mandat pour être remplacés par des militants plus revendicatifs.

○ La sortie des dispositifs particuliers

Le responsable national accessibilité de l'association tente aussi de sortir des dispositifs particuliers pour s'inscrire dans des groupes mixtes, par exemple, des associations d'usagers de service public ou encore des réseaux portant sur des problématiques globales, comme le développement durable. D'où un intérêt porté à la loi de Solidarité et de renouvellement urbain – Sru. Il a ainsi demandé à être auditionné par le cabinet du Ministre des Transports de l'époque, M Gayssot⁸⁶², puis il a participé à la concertation et au dépôt de deux amendements sur les questions des transports et du logement.

« Pour nous c'était une possibilité formidable de sortir (des dispositifs particuliers, ndlr)[...] pour faire le lien avec notre regard en dehors du monde du handicap, il s'inscrit dans d'autres politiques, dans des dispositifs en dehors du champ du handicap » (entretien du 14 mai 2004, responsable national accessibilité Apf)

Au début, dans la phase d'élaboration des lois Laure et Sru, cette démarche n'avait pas eu un écho immédiat en interne car les dispositifs relevaient d'une planification à long terme. Mais par la suite, dans la phase de déclinaison locale, les délégations s'investissent de façon systématique dans l'élaboration des Pdu que la Sru avait relancé et dans les différents dispositifs issus des pratiques de démocratie locale (Conseils de quartier, enquêtes publiques...). La traduction concrète est venue de la mise en accessibilité des lignes de bus traitées dans le cadre des groupes de concertation locaux.

⁸⁶² L'Apf a été reçue une fois par le Ministre lui-même et deux fois par le Directeur de Cabinet du Ministre.

Depuis 2004, les formations Apf visent, outre l'acquisition de connaissances techniques indispensables, à l'apprentissage d'un discours politique associé à une participation dans des instances politiques. Les revendications ne sont donc plus seulement techniques mais aussi idéologiques. D'où des apports philosophiques dans les formations dispensées à propos du processus d'égalisation des chances et de l'accès à tout pour tous. Les conseils contenus dans l'Agenda 22⁸⁶³ sont repris. Il s'agit alors de construire une idéologie sur l'accessibilité reposant sur l'égalité de traitement. En parallèle, est mené un travail de diffusion des idées de mise en accessibilité avec le concept « d'accessibilisation » issu des travaux de Jésus Sanchez, traduit en « accès à tout pour tous ». Cette formule permet aux porteurs de projet de lui donner un sens, de le penser concrètement.

*« On a commencé à travailler pour que ces choses là soient bien partagées par l'ensemble de l'association, en interne, donc à travers nos réseaux de délégations départementales et aussi [...] de véhiculer toute cette culture là du côté des établissements. [...] il a fallu qu'on l'explique, nous on l'utilisait entre nous, entre spécialistes, entre gens convaincus et il a fallu qu'on partage tout ça qu'on diffuse tout ça en interne, auprès des adhérents également [...] il fallait objectiver à travers des concepts [...] cela a permis d'orienter le regard différemment. »
(entretien du 14 mai 2004, responsable national accessibilité Apf)*

Cette formule « accès à tout pour tous » fait partie de l'opération de traduction au même titre que « handicap de situation ». Elle sert de consigne au sens noble : *« ce sont des manières de dire pour s'autoriser à faire, des façons de clamer d'abord la nécessité du projet comme axe de développement pour la ville [et l'entreprise], d'en proclamer le bien fondé. [...] ces mots ou motifs configurent un moment d'action [...] »* (Joseph, 2004 : 53).

Les évolutions modifient donc la posture des militants qui deviennent des porteurs de revendications avant d'être des techniciens. Toute la réforme de l'Apf vise à rééquilibrer l'action vers plus de revendications en termes de « non discrimination ».

⁸⁶³ L'Agenda 22 est un programme visant à appliquer les Règles standard des Nations Unies en établissant le cadre d'une politique en faveur des personnes handicapées. C'est un outil créé en coopération par différentes organisations suédoises de personnes handicapées, traduit en français en 2002 sur l'initiative du Conseil Français des personnes handicapées pour les questions européennes (Cfhe) par B. Gaurier de l'Apf.

12. 32 LA « NON-DISCRIMINATION » COMME AXE REVENDICATIF

PRINCIPAL

Ces évolutions, qui touchent la posture des bénévoles, modifient aussi l'approche d'accessibilité : l'Apf, pour sortir de la logique réglementaire, mobilise d'autres leviers issus des notions de non-discrimination, d'« universal design ».

Aux premières notions d'autonomie⁸⁶⁴ et d'intégration défendues au cours des années 1990 viennent s'ajouter de nouveaux principes. Ainsi, en 2001, trois principes sont présentés (dans des motions) par l'Assemblée générale des adhérents de l'association au Conseil d'administration⁸⁶⁵. Premièrement, l'Assemblée demande de mobiliser la structure sur le principe de l'accès à tout pour tous à partir d'actions concrètes. Deuxièmement, elle demande que les personnes en situation de handicap puissent exercer pleinement les droits fondamentaux reconnus à tous les citoyens et accéder dans l'égalité à une participation effective et entière à l'ensemble des activités et des dispositifs de droit commun, sans aucune discrimination. En 2003, l'accessibilité fait partie des quatre principales revendications de l'association à côté des ressources, de l'intégration et de la compensation. Il est écrit :

« Les personnes handicapées doivent, comme tout citoyen, se déplacer et accéder librement à leur environnement, condition indispensable pour leur autonomie et leur intégration sociale, scolaire et professionnelle » (Apf, 2003)⁸⁶⁶.

Les conditions de sa traduction concrète ne sont pas précisées, ni dans le document de synthèse de 2003, ni dans le rapport annuel présenté lors du congrès.

⁸⁶⁴ Concernant l'autonomie, ce critère n'est pas toujours aussi prégnant dans d'autres pays européens. Ainsi, en Angleterre ou en Allemagne, l'autonomie n'est pas une condition à l'accessibilité : la présence d'un agent pour ouvrir le portillon des barrières de péages dans les gares londoniennes ou l'action du conducteur de bus qui descend installer manuellement la palette à Berlin ne suscitent pas de récrimination et n'empêche pas le « label » accessibilité à la gare ou à la ligne de bus.

⁸⁶⁵ Avant 2001, le Conseil d'administration ne s'était jamais positionné sur le contenu de l'accessibilité, ses responsables avaient besoin de faire préciser par les instances dirigeantes ce qui était attendu en la matière. « *La philosophie, les logiques qui sous tendent l'accessibilité n'étaient pas tout à fait acquises.* » (Entretien du 5 avril 2005, responsable national Apf accessibilité).

⁸⁶⁶ Apf, 2003, *On est tous faits pour aimer la vie*. Document de synthèse du rapport annuel 2002, distribué lors du Congrès en 2003.

En 2005, l'Apf axe l'ensemble de sa politique sur ce « combat » pour l'égalité et contre les discriminations. D'où les actions en matière d'accessibilité régies par ces principes.

« Réponse : On souhaite sortir de ce carcan technique pour la construction, maintenant l'Apf veut se situer sur un versant social, celui de la discrimination. [...] Je pense que l'Apf a une vraie volonté de se positionner sur ce champ là. Elle trouve qu'elle n'est pas suffisamment présente à l'instar de ce qui peut exister pour les discriminations raciales. Pour l'avenir, le combat de l'Apf va être là dessus.

Question : la non discrimination, c'est un combat en terme d'équité ou d'égalité

Réponse : c'est égalité, processus d'égalisation des chances. [...] Dans le transport, c'était à défaut qu'on faisait des réponses particulières mais ce que souhaiteraient les gens, ce ne sont pas des réponses particulières. C'est sur ces choix là que porte notre analyse. [...] Là on est dans une approche de traitement, c'est la question du traitement, de l'égalité de traitement. Faut dissocier l'accessibilité du traitement de l'accessibilité. Pour lutter contre la fraude on va faire un traitement différencié. [...] Nous ce qu'on défend, c'est l'accessibilité et l'égalité de traitement. C'est ce que j'évoquais hier, à propos des décrets, ils n'ont pas repris une formulation qui prenne en compte ces aspects là. On permet aux gens d'accéder aux bâtiments mais le problème, c'est dans quelles conditions. Si on fait un accès différencié, on dira que c'est accessible. On n'est pas dans l'égalité de traitement. Le traitement différent n'est pas justifié. » (Entretien du 5 avril 2005, responsable national accessibilité Apf)

L'association profite de la création de la Haute autorité de lutte contre les discriminations et l'égalité, la Halde, mise en place à la fin de l'année 2004 et opérationnelle en 2005. Elle envisage de relever les situations de discrimination et de mener un combat sous cet angle.

Elle avait commencé en 2003 en portant devant la justice trois cas emblématiques d'accessibilité discriminatoire : l'accès aux loisirs avec un cinéma à Niort⁸⁶⁷, l'accès à la justice et au travail avec un tribunal⁸⁶⁸ et l'accès aux transports avec la SnCF⁸⁶⁹. Ces actions faisaient suite à l'opération « Les chantiers de l'accessibilité » lancée en

⁸⁶⁷ Un propriétaire de cinéma refuse de réaliser des travaux nécessaires à la mise en accessibilité des salles malgré les différentes actions engagées par l'Association

⁸⁶⁸ Une avocate handicapée est confrontée à l'inaccessibilité des tribunaux ce qui a comme conséquence de constituer un obstacle à l'exercice de sa profession.

⁸⁶⁹ Trois personnes ont dû effectuer un voyage dans le wagon à vélos

septembre 2002 dans 76 villes au cours de laquelle les militants de l'association ont bloqué des bus, retardé des trains, bâché des voitures, tenus des conférences de presse... Il ne s'agit plus pour l'association de rédiger un rapport supplémentaire mais de définir des actions assorties d'un plan de financement et d'un calendrier de réalisation. Même si l'Apf a perdu en première instance, puis en appel, son objectif de traduire des difficultés d'accessibilité par des notions de discrimination a été atteint. Les procès ont bénéficié d'un large écho dans la presse écrite et télévisuelle amplifié par le fait que l'année 2003 était déclarée année du handicap. Depuis, de plus en plus de situations sont analysées à travers cette grille de lecture. L'Apf renoue avec sa mission de défense des personnes en situation de handicap en se portant partie civile.

Durant vingt ans, elle a argumenté sur l'élargissement de la population concernée, une fois l'idée intégrée par le plus grand nombre, elle change maintenant de stratégie et se concentre à nouveau sur les personnes handicapées car elle n'a pas vocation à défendre tout le monde. Il y va de son identité et de sa politique. Mais elle continuera à investir de nouvelles arènes pour prolonger la montée en publicité

«On va infiltrer toutes les organisations, les personnes âgées, les Ong, les associations d'usagers pour rentabiliser notre cause [...] On ne dilue pas le combat de l'Apf, il y a une opportunité de dire « ça sert à tout le monde » mais pour autant on reste avec une identité « handicap moteur » qui nous est propre. »
(Entretien du 5 avril 2005, responsable régional accessibilité Apf)

La politique de l'Apf est maintenant axée autour de la lutte contre les discriminations, ce qui contribue à modifier sa définition de l'accessibilité et donc ses revendications.

- Les conséquences en matière de conception de l'accessibilité d'une ligne de bus

L'évolution des demandes associatives est visible dans les bilans annuels dressés en matière d'accessibilité par les différents acteurs. En effet, lorsque la mission « accessibilité » de la Ratp avance un chiffre de lignes de bus accessibles, la

délégation parisienne de l'Apf en trouve beaucoup moins et le siège de l'association estime qu'il n'y en a pas.

Pour les premiers, l'accessibilité se limite à ce qui relève de son champ d'action, soit l'équipement de la ligne par des bus à palette (sa responsabilité) et l'aménagement des arrêts (en coordination avec les gestionnaires de voirie, les collectivités locales). Les seconds (Apf départementale) prennent en compte les aménagements dans un rayon plus large et surtout évaluent le fonctionnement de l'accessibilité (bus pouvant accoster). Les derniers (service « accessibilité » au siège de l'association), estiment que l'accessibilité ne sera réelle que lorsque les personnes en fauteuil roulant utiliseront le bus exactement dans les mêmes conditions que les valides (notion de non discrimination). Cela conduit à des revendications portant sur le doublement de l'espace réservé dans le bus et sur l'accès par la porte avant comme tout le monde (ce qui impliquerait deux palettes, l'une à l'avant et l'autre au milieu). Pour eux, l'accessibilité n'est pas la possibilité d'effectuer un déplacement mais de le faire comme les valides. Le droit au déplacement peut donc être investi de différents sens. Dans les années 1970, les actions visaient à offrir un transport à chacun (passant par des solutions différentes : transports scolaires, lignes régulières, minibus). Actuellement l'Apf l'entend comme l'égalité de traitement, le même service pour tout le monde, comme si les différences n'existaient pas.

Ce n'est plus la même conception du handicap, elle relève d'une approche universaliste qui tend à prendre de plus en plus d'ampleur.

12. 33 L'INFLUENCE D'UNE CONCEPTION UNIVERSALISTE

La conception universaliste découle d'une approche holiste du handicap, qui considère la société dans son ensemble et interroge les capacités de cette dernière à intégrer toutes les personnes qui la composent, quelles que soient leurs caractéristiques personnelles : c'est par exemple, considérer que les transports publics doivent être accessibles à toute personne, y compris celle qui présente une

déficience motrice ou sensorielle. Il s'agit d'une des deux tendances du modèle social du handicap, elle invoque l'universalité des droits de l'homme et rejette tout particularisme, se traduisant par les expressions suivantes : « *nous sommes tous des handicapés* » (*not yet disabled*) ou « *des temporairement valides* » (*temporary able-bodied*), ou encore, « *nous sommes tous identiques* ». C'est le discours que l'on peut entendre de la part de représentants de l'Apf, comme l'illustre l'extrait suivant :

« *Nous ne voulons pas être différents des autres, nous voulons que l'on nous propose le même service que tout le monde, notre intégration passe par le même type de service qui est rendu aux valides, nous voulons que les bus soient accessibles et que l'environnement urbain le soit aussi* » (entretien du 1^{er} juin 2004, responsable Apf départementale).

Un des interlocuteurs de l'Apf comprend qu'au-delà du besoin de se déplacer, il y a une question d'identité, un besoin d'être considéré comme les autres.

« *Je reprends un vieux slogan « le bébé est une personne », « le handicapé est une personne » »* (entretien du 10 avril 2003, technicien ville).

V. Boissonnat avance deux facteurs conjugués pour expliquer l'attrait croissant du modèle universaliste : d'une part, les effets d'une mobilisation en faveur d'une pleine participation sociale de tous les citoyens, reconnues comme droit fondamental (malgré la difficulté à en proposer une définition non normative (Ebersold, 2002)) ; d'autre part, l'accroissement de la durée de vie des pathologies invalidantes, qui fait des situations de handicap une expérience quasi universelle (tout un chacun y sera peu ou prou confronté) (Boissonnat, 2003 a, b)..

Pour autant, certaines personnes atteintes de déficiences ou d'incapacités très sévères nécessitent des dispositifs spécifiques qui relèvent alors du modèle différentialiste. Celui-ci « *évoque le droit à la différence, à une spécificité, voire une identité de groupe minoritaire des personnes handicapées, et on peut observer l'émergence d'une fierté à être handicapé : « disability pride » à l'instar de la gay pride pour les homosexuels ou de « black is beautiful » pour les noirs américains* » (Ravaud 1999 : 68). Cette deuxième tendance conduit à une approche spécifique centrée sur des groupes de personnes dont certaines caractéristiques individuelles conduiraient à des besoins particuliers, et par là, à des solutions spécifiques : c'est par exemple la définition administrative d'une population à laquelle sont accordés des droits

particuliers en matière d'accès à l'emploi. On voit alors l'intérêt de cette tendance pour obtenir des compensations financières et matérielles.

Les deux modèles, spécifique et universaliste ne s'excluent pas et peuvent coexister comme c'est le cas dans l'enquête Hid ou dans la politique de l'Apf qui joue sur les deux approches selon ses revendications, illustrant l'analyse d'H.J. Sticker qui dit que *«la question du handicap est bien emblématique de nos hésitations et de nos tiraillements entre divers modèles de traitement de l'altérité»* (Sticker, 1999 (2)). En revanche, chaque modèle induit des approches politiques et théoriques différentes : *«en terme de politiques sociales, le modèle spécifique du handicap conduit à la mise en œuvre de politiques de compensation auprès de populations particulières (discrimination positive) alors que le modèle universaliste renvoie à l'aménagement de l'ensemble de la société (Olivier et Barnes, 1998). En termes de production de connaissances, le modèle spécifique incite à rechercher des facteurs individuels (comme par exemple des types de déficiences) susceptibles de nécessiter des compensations, alors que le modèle universaliste engage plutôt à identifier des barrières sociales (au niveau de l'environnement physique et social) à l'origine des situations de handicap»* (Boissonnat, 2003 : 311). Ceci fait dire à cet auteur que *«les politiques d'accessibilité, [qui] représentent l'archétype d'une politique universaliste : elles reposent en effet sur des critères environnementaux (caractéristique du bâti, modes des transports...) indépendants des caractéristiques intrinsèques de l'utilisateur»* (Boissonnat, 2003 : 311)⁸⁷⁰.

Ainsi, l'accessibilité intégrée devient une norme qui s'impose à tous : personnes handicapées comme agents des entreprises de transport. Les entrepreneurs tentent de modifier les comportements des premiers en recourant à des discours sur la nécessaire intégration et à des formations. Ils cherchent également à changer les pratiques professionnelles des personnes chargées de mettre en œuvre les politiques d'accessibilité. Ils y réussissent comme en témoigne la politique de la Ratp. Ils

⁸⁷⁰ Néanmoins, comme l'a constaté A. Letourmy (Letourmy, 2003), l'impact de l'environnement physique reste encore peu exploré dans les premiers travaux issus de l'enquête HID, pourtant bien documentée de ce point de vue ce qui laisse supposer que les chercheurs privilégient encore l'approche spécifique au début des années 2000.

arrivent aussi à instituer législativement ces changements dans la loi du 11 février 2004. Leur point de vue conventionnel s'est largement diffusé au point que les acteurs ont des difficultés à émettre un avis contradictoire. Mais l'Apf ne se contente pas de ces résultats, elle modifie ses revendications en demandant maintenant une accessibilité non discriminatoire, c'est-à-dire en tout point identique à celle des valides dans une perspective universaliste. La croisade continue.

Pour conclure cette partie, nous rappelons que l'évolution du référentiel ne s'est pas faite sans tension, ni du jour au lendemain, c'est une évolution lente et non terminée. Les associations de personnes handicapées sont acteurs de ces évolutions, elles sont à l'origine de l'infléchissement du référentiel en faveur d'une approche environnementale de l'accessibilité en vue de modifier la conception des personnes handicapées. L'Apf réalise une entreprise de morale, au sens où le décrit H. Becker. Elle impose une nouvelle grille de perception de la réalité grâce à une opération de traduction et de déplacement. Les approches écologiques qui se développent depuis les années 1990 accentuent une prise en compte de l'environnement. Dans le même temps, la démocratie locale est à l'honneur à travers une multiplication des procédures de concertation. L'association utilise alors ce contexte pour tisser des liens entre sa problématique et d'autres, en présentant l'action sur les situations de handicap comme la solution de problèmes bien plus vastes comme la lutte contre la pollution ou le développement durable. Sa stratégie réussie et le traitement de l'espace devient plus systématique. Cette évolution sur trente ans se traduit par des aménagements intégrés dans l'espace, à la disposition de tous ; ils apparaissent indispensables et complémentaires aux solutions de transport spécialisé.

La consécration étatique de l'entreprise de morale est visible dans l'institutionnalisation de l'accessibilité à travers l'évolution de la politique de la Ratp mais surtout de la législation depuis une dizaine d'années : lois portant sur l'accessibilité des bâtiments recevant du public, de la voirie et des transports et depuis deux ou trois ans, le travail de révision de la loi de 1975 qui aboutit en février 2005.

Les résistances se font de moins en moins nombreuses et fortes car l'accessibilité intégrée devient une véritable norme disqualifiant toute opinion contraire. Ainsi, actuellement, l'accessibilité est conçue de façon intégrée et est envisagée sous l'angle environnemental, cette manière d'appréhender la question est devenue incontournable, elle s'impose à tous (utilisateurs, metteurs en œuvre...), elle est devenue une norme sociale (et pas seulement technique). Elle possède une dimension philosophique, éthique. C'est une référence morale, un modèle pratique qui s'impose à tous les acteurs du champ. Mais les associations ne s'arrêtent pas là, elles revendiquent l'égalité complète. L'Apf n'est pas satisfaite et présente des exigences toujours plus fortes en faisant évoluer ses revendications vers toujours plus d'égalité de traitement et de non discrimination. Nous sommes face au destin des croisades condamnées à modifier régulièrement leur cible sous peine de disparaître.

CONCLUSION

Nous arrivons à la fin de cette recherche visant à étudier l'émergence de l'accessibilité comme nouvelle catégorie d'intervention publique.

Le choix de travailler sur les formes de l'accessibilité à partir des mesures mises en œuvre à la Ratp et à la Stp pour assurer le transport des personnes handicapées s'est révélé fructueux. Il nous a permis de montrer l'évolution des politiques entre 1975 et 2005. Celles-ci passent de deux ensembles de solutions construites en faveur de populations médicalement identifiées comme handicapées à des solutions intégrées, disponibles pour tous, cohabitant avec du transport spécialisé.

Le recours à la littérature sociologique au travers des écrits sur les référentiels, l'entreprise de morale, l'innovation technologique et les mouvements sociaux a révélé les ressorts de ces changements. Ainsi, cette évolution a été rendue possible par la conjonction de facteurs conceptuels (les différents modèles du handicap, des approches écologiques des problèmes), techniques (bus à plancher surbaissé) et législatifs (concertation, ouverture des marchés à la concurrence européenne) mais aussi utilisée par un réseau de militants pour imposer un traitement intégré de l'accessibilité. Ce traitement est devenu maintenant une référence standard en matière d'aménagements institutionnalisée dans la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des chances. Nous avons démontré que le premier type d'accessibilité est intimement lié au référentiel du handicap alors que le second type possède son propre référentiel et s'est autonomisé vis à vis du handicap. En ce sens, on peut parler de l'invention de l'accessibilité comme une nouvelle forme sociale.

Revenons plus en détail sur les différentes étapes de ce processus.

La première partie nous a permis de présenter la loi du 30 juin 1975, de montrer son orientation médico-sociale du 30 juin 1975 et son incidence dans le secteur des transports.

Au cours du chapitre deux, nous nous sommes intéressé à la loi d'orientation de 1975, vaste ensemble législatif visant à structurer le champ de l'action sociale en faveur des personnes handicapées. Celles-ci sont identifiées sur critères médicaux (déficiences physiques, mentales, sensorielles...) et rassemblent sous un même terme des populations auparavant désignées par des termes différents issus de l'histoire de la prise en charge : accidentés du travail, invalides de guerre, infirmes. Cette loi institue un nouveau référentiel, le « handicap », modélisé par M. Chauvière (Chauvière, 1998 : 137-138). Le référentiel du handicap repose sur des valeurs de solidarité et d'égalité. Ses modalités concrètes d'action (normes et algorithme) suivent une logique de gestion de population qui repose sur une prise en charge éducative et individuelle des personnes où la notion floue de handicap, reposant principalement sur l'infirmité, sert de clé de lecture. On peut ainsi affirmer que la conception du handicap, dans le courant des années 1970-80, repose sur une approche individuelle, médicale, linéaire et causale : on est handicapé car on a une déficience (médicale) à l'origine d'incapacités (fonctionnelles) qui entraînent des gênes dans la vie courante aggravées par l'environnement. La déficience apparaît alors comme le « mal absolu » alors que le rôle joué par l'environnement est considéré comme secondaire (« mal relatif »). Il s'agit d'un référentiel largement partagé à l'époque car seuls deux groupuscules de personnes handicapées s'opposent aux principes de cette loi qui ne laisse pas de place pour le choix de vie. L'ensemble des autres acteurs (les professionnels du champ, les grandes associations, les diverses tendances politiques....), se retrouve sur le fond bien qu'ayant parfois des critiques sur la conduite du processus ou sur sa portée.

Dans le chapitre suivant, nous avons fait le lien entre cette approche du handicap et le traitement de la question de la mobilité des personnes handicapées en analysant différents rapports préparant la politique à mettre en œuvre. En effet, l'attention des acteurs du monde du transport urbain se porte en premier lieu sur l'individu et ses

déficiences et incapacités avant d'envisager une action sur l'environnement. C'est ainsi que l'ensemble de ces rapports s'intéressent à la population touchée par des déficiences en établissant des catégorisations : d'un côté les personnes en fauteuil roulant, jugées comme « lourdement » handicapées et « non autonomes » ; de l'autre, celles victimes de déficiences considérées comme « légèrement » handicapées et « autonomes ». Cette approche médicale et individuelle du handicap limite l'attention portée au rôle de l'environnement comme l'illustre un rapport de la Ratp⁸⁷¹. Celui-ci classe dans la catégorie « utopique » les personnes en fauteuil roulant qui revendiquent une adaptation de l'environnement. Cette conception, associée à des difficultés techniques et à des coûts importants, conduit à écarter les personnes en fauteuil roulant des transports publics en faveur d'une politique d'accessibilité spécifique. Celle-ci s'incarne alors dans des transports spécialisés et dans quelques solutions spécifiques sur les réseaux (monte charge réservé, cheminement à part). Les propos de F. Chapireau prennent alors tout leur sens lorsqu'il affirme que *« la préférence pour l'action sur l'individu s'étend jusqu'à une intense personnalisation de certaines actions sur le milieu »* (Chapireau, 1988 : 621).

En revanche, pour les autres types de handicaps, cette même conception est complétée par une approche en terme de « situation de handicap ». Elle permet d'envisager des solutions qui prennent place dans la politique globale d'amélioration des transports en commun : actions sur le confort, amélioration de la signalétique. L'objectif des législateurs et des acteurs des secteurs des transports et du handicap, est pragmatique : il vise à fournir des réponses aux besoins de transport des personnes handicapées selon une philosophie d'un droit aux transports pour tous. Les réponses ne passent pas forcément par la mise en accessibilité des réseaux, elles s'incarnent plutôt dans des transports spécialisés. Ils fournissent un service de meilleure qualité qu'une accessibilité incomplète sur les réseaux. Les auteurs des rapports conseillent de les ouvrir à toutes personnes pouvant en avoir besoin afin de diminuer l'aspect ségrégatif. Les décrets de 1978-79 vont dans ce sens, ils ne privilégient aucune des deux options.

⁸⁷¹ Ratp, 1982, *Les personnes handicapées et les transports en Ile de France. Constat et propositions* :6 (dit « Le livre blanc »)

Dans le quatrième chapitre, nous avons montré comment les solutions mises en œuvre découlent des principes précédents. Elles se traduisent en deux axes d'action pour deux populations : d'une part, des aménagements pour les «handicapés légers» dans le cadre d'une politique d'amélioration du confort des transports et d'autre part, des aménagements spécifiques pour les personnes en fauteuil roulant car la conception médicale du handicap ne permet pas aux acteurs d'envisager l'accessibilité des transports pour elles. L'action de la Ratp, celle de la municipalité de Poitiers ou encore les programmes nationaux de recherche sur le bus et le tramway du futur en sont de parfaites illustrations.

En effet, les aménagements entrepris pour les personnes handicapées « légères » servent à l'ensemble de la clientèle et contribuent à diminuer la pénibilité des trajets et à améliorer le confort des transports en commun. Ils sont conçus de façon intégrée et non spécifique : ils ne sont pas associés à une population ou à une autre, ils sont disponibles pour tous (à l'exception des personnes en fauteuil roulant). Cette politique d'accessibilité fait sens pour la profession : des intérêts communs relient la politique d'amélioration du confort et celle d'accessibilité pour les « handicapés légers » ; ceci explique la vigueur de celle-ci malgré quelques échecs. L'accessibilité des transports est encore empreinte d'une approche médicale puisqu'elle s'adresse en partie à des personnes considérées comme handicapées selon des critères médicaux mais dans le même temps, une approche ergonomique perçoit, prenant en compte l'interaction entre les clients et leur environnement afin d'améliorer le confort des voyageurs.

En parallèle, des politiques spécifiques (transports spécialisés et aménagements distincts) sont développées pour les personnes en fauteuil roulant dans plusieurs réseaux de France. L'approche reste inspirée d'une conception individuelle et médicale du handicap : des solutions spécifiques (le transport spécialisé, nacelles, rampes, ascenseurs) pour des personnes reconnues selon leurs déficiences. Ces aménagements peuvent être considérés comme des « greffes » ou des « prothèses » au service de personnes handicapées. Durant toute la décennie 1980, l'approche médicale de la question de la mobilité des personnes en fauteuil roulant couplée à l'absence de solution sur les réseaux de bus, font du transport spécialisé « LA »

solution, d'autant plus qu'il représente des avancées indéniables malgré les limites des prestations (restrictions d'accès, d'horaire, de fréquence, de couverture...).

Cette double politique mobilise beaucoup de monde car elle s'inscrit dans la lutte pour l'intégration des personnes handicapées et dans les politiques d'amélioration du confort des transports en commun. Il existe un référentiel commun qui se traduit par une approche similaire de la question par tous et par une valorisation des actions réalisées. Seule persiste une petite divergence de la part des associations qui revendiquent en plus des transports spécialisés, la mise en accessibilité des réseaux existants pour les personnes en fauteuil roulant. Mais leurs revendications, comme celles des mouvements radicaux qui demandent une égalité de traitement, ne sont pas prises en compte et n'infléchissent pas les politiques développées. Le référentiel médical est dominant et ne permet pas d'imaginer l'accessibilité des transports en commun.

Cependant, dans les années 1980, des innovations technologiques ont lieu sur les réseaux neufs et donnent lieux à des solutions intégrées (métro de Lille, tramway de Grenoble mais également à l'étranger). Elles permettent, dès le départ, une accessibilité pour tous grâce à des aménagements intégrés tels que des ascenseurs en libre service ou des quais à la même hauteur que le plancher des véhicules. Nous les désignons par les termes d'« accessibilité intégrée » contrairement aux solutions antérieures que nous avons regroupées sous le vocable de « solutions spécifiques ». Elles ébranlent le référentiel hégémonique en ouvrant de nouvelles perspectives qui renforcent les revendications des militants pour l'accessibilité des transports en commun. Ceux-ci vont pouvoir s'appuyer sur ces exemples fonctionnels pour promouvoir leur point de vue et tenter de modifier le référentiel dominant. Tous les ingrédients sont réunis pour que la situation soit considérée comme problématique et appelle des réponses.

La deuxième partie nous a permis de démontrer comment au cours des années 1980, quelques acteurs vont faire de l'accessibilité un problème public c'est-à-dire *« une manière partagée, plus ou moins stabilisée, de thématiser une situation perçue comme problématique »* (Trom & Zimmermann, 2001 : 283). Ces acteurs ne sont pas

les mouvements radicaux qui s'étaient opposés à la loi car ils ont disparu mais d'autres personnes, peu nombreuses et minoritaires au sein même de leur organisation respective. Deux militants de l'Apf y jouent le rôle principal en mobilisant un vaste répertoire d'actions : certaines d'ordre conceptuel pour donner sens aux actions et d'autres plus politiques pour obtenir le leadership comme le prouve l'influence de l'Apf lors de l'élaboration de la loi de 1991. Avec d'autres militants isolés à la Ratp, à l'Inrets, au Colitrah, puis à la Rif, ils vont partir en « croisade » afin de diffuser l'accessibilité pour tous aux transports en commun au détriment des solutions spécifiques. Ils concourent à faire de l'accessibilité une innovation durable. Tous ensemble, ils forment un monde social dédié à l'accessibilité où le Colitrah sert de lieu de socialisation et où les problématiques de confort et de qualité représentent une opportunité pour introduire l'accessibilité. Cette opportunité est appelée « *commensurabilité d'expérience* » par D. Snow et R. Benford (1988).

Au cours du cinquième chapitre, nous avons montré qu'à partir du milieu des années 1980, l'Apf s'engage dans un travail conceptuel pour donner un sens à l'accessibilité vécue par beaucoup comme un problème individuel. Pour se faire, elle transforme en 1983, la revendication générique d'accessibilité, déjà présente en 1975, en un axe à part entière portant exclusivement sur l'accès aux transports. Cette revendication est mise en valeur dans un ensemble cohérent, lié à un droit réaffirmé. L'accessibilité quitte le domaine social pour le domaine du droit à travers la notion de « liberté de déplacement ». En 1985, un nouveau tournant est franchi. D'une part, l'accessibilité apparaît comme un moyen de concrétiser le thème principal du congrès de 1985 qui repose sur l'action revendicative. L'accessibilité permet de mobiliser les militants sur des actions concrètes ; en ce sens elle est une disposition à agir, un modèle orientant l'action militante à l'occasion de mobilisations collectives. D'autre part, l'association se dote d'un service au siège et l'Assemblée Générale définit ses revendications : l'accessibilité aux transports devient un objet d'intervention bien délimité.

Quelques années plus tard, le refus d'une solution spécifique proposée sur les bus R312 constitue l'occasion pour les deux militants de l'Apf de préciser les critères

d'accessibilité attendus, de se positionner dans le champ des transports et d'établir un rapport de force. On passe ainsi progressivement de valeurs à des normes d'action qui guident les démarches des acteurs : « *une fois déduit, au moins progressivement, l'ensemble des représentations du monde, on en déduit des principes d'action* » (Surel, 1995 : 132). A cette occasion, l'association «entre en scène» lors d'un premier échange public avec le monde du transport et remporte l'épreuve technique (elle prouve ainsi sa connaissance du matériel roulant) et l'épreuve de la représentativité (elle devient un acteur avec qui il faut compter).

Dans le même temps, l'association met en place une stratégie d'élargissement de la population concernée par l'accessibilité afin d'en augmenter l'intérêt et de diminuer d'autant les coûts. C'est ainsi qu'elle construit une cause commune entre les personnes en fauteuil roulant et le reste de la population, en particulier, les personnes âgées et les piétons. Elle réalise une «montée en généralité» des besoins des personnes en fauteuil roulant facilitée par le recours à la catégorie d'action «Pmr – personnes à mobilité réduite» et aux réflexions conceptuelles présentant le handicap comme un désavantage social sans lien systématique avec une déficience. L'extension de la population concernée par la question du handicap a un impact socio-politique et économique certain, renforçant l'argumentation en faveur de l'accessibilité pour tous. Ces actions contribuent à activer des schèmes préexistants qui permettent aux troubles individuels d'accéder à la visibilité dans un espace public (Trom & Zimmermann, 2001 : 283).

L'action de l'Apf relève de la dimension cognitive de la politique, celle qui permet de simplifier et de structurer le champ de la décision pour le rendre maîtrisable. L'approche par les référentiels contribue à montrer comment l'Apf, en tant que médiateur, a fait naître un référentiel pour l'accessibilité autonome et différent de celui du handicap. *Les valeurs* reposent sur l'égalité. *Les normes d'action* pourraient se traduire par : «l'accessibilité doit passer par des solutions intégrées et non spécifiques», *les algorithmes de l'action* par : «si l'accessibilité avance, alors l'intégration des personnes handicapées aussi» et *les images* par : «la liberté de circulation». L'accessibilité n'avait pas de sens, maintenant elle en a un. L'Apf a modifié les valeurs (de la solidarité à l'égalité), les normes (d'équipements spécifiques à des aménagements globaux), les images (de la personne handicapée à

un homme libre de circuler) et surtout, elle a créé un algorithme (accessibilité identifiée à l'intégration). Les changements sont très importants, ils concernent autant les dimensions cognitive, prescriptive que normative. L'Apf change la représentation, l'image de la réalité. Elle défend des solutions d'accessibilité intégrées qui relèvent du deuxième type d'accessibilité et les justifie en diluant les frontières de la population des personnes handicapées afin d'y inclure davantage de personnes. Elle essaye de modifier la place des personnes handicapées dans la société globale.

Au cours du sixième chapitre, nous avons mis en exergue la politique du service accessibilité de l'Apf pour propager ses idées, faire appliquer les solutions qu'elle préconise et contribuer à l'avancement de l'accessibilité intégrée. L'Apf mène de nombreuses actions (lobbying, formation...) à un niveau relativement élevé et centralisé (Ministère des transports, parlementaires, Utp...) dont le caractère public et extra-sectoriel des décisions prises amplifie le retentissement. Mais elle agit également à un niveau beaucoup plus décentralisé, dans la démarche et dans la pratique militante adoptées par ses membres sur le terrain. L'ensemble des activités internes et externes menées par l'Apf complète la dimension cognitive précédente par le volet politique. Ces actions recouvrent un large « *répertoire d'action* » selon les termes de Ch. Tilly (Tilly, 1986 : 541-542). Elles sont autant d'occasions, pour reprendre l'expression de C.W. Mills, de forger un « *vocabulaire des motifs* », ancré dans les expériences de la population (gêne au cours d'un déplacement), capable de séduire, puis éventuellement, de justifier pour eux-mêmes ou pour autrui la promotion du deuxième type d'accessibilité. La mobilisation collective a pu devenir efficace en élaborant un discours sur le service rendu à tous appuyé par des symboles relevant à la fois de la liberté de déplacement et du confort et en professionnalisant son action pour mieux toucher tout le monde. Les acteurs du mouvement ont su mettre en avant des aménagements « exemplaires », permettant une « montée en généralité », qui transforme des éléments ponctuels en signes et signaux de lutte et de mobilisation. Cela a donné la possibilité aux quelques acteurs pionniers de l'accessibilité (à l'Apf mais aussi dans d'autres structures) de trouver un « dénominateur commun » autour duquel rallier de nombreux adhérents à la cause en

amplifiant ces « *éléments idéels de manière à rendre apparent le lien entre des intérêts personnels ou collectifs et l'adhésion à un mouvement social* »⁸⁷² (Snow et al, 1986).

Une nouvelle forme sociale est en train de naître comme le prouve l'adoption de la loi de 1991 sur l'accessibilité des espaces publics. Elle est l'expression du leadership des militants dans le secteur de l'urbanisme et de la construction bien loin du monde médico-social puisqu'en effet, l'accessibilité relève maintenant du code de l'urbanisme et est institutionnalisée par la loi. Une communauté d'acteurs (au sens de policy community) est rassemblée autour du paradigme qui a modifié le champ d'intervention (nouvelle hégémonie, nouvelle légitimation...). L'Apf n'aurait pu conduire cette entreprise de morale sans des alliés. Parmi eux, quelques-uns forment un noyau dur : ce sont des spécialistes de la question.

Au cours du chapitre sept, nous avons mis en évidence le rôle joué par un petit groupe d'individus fortement et durablement investi, au côté des deux militants de l'Apf, dans ce combat pour faire prendre en compte l'accessibilité. Ils partagent comme caractéristique d'avoir choisi d'y faire carrière durant plus de quinze ans et d'être doté d'un savoir-faire professionnel et d'une capacité d'expertise en matière d'accessibilité acquis à travers un fort investissement personnel. Ces éléments, en particulier l'investissement de longue durée sur un même objet, relèvent de choix et d'une stratégie délibérés. Bien que dispersés dans différents organismes, ces personnes se connaissent toutes et travaillent régulièrement ensemble sur des projets communs. Il s'agit d'un réseau d'acteurs rassemblés par leurs activités communes visant à diffuser leurs idéaux. Ils s'appuient d'une part sur un espace de concertation dédié à l'accessibilité, le Colitrah et trouvent dans l'attention portée à l'amélioration du confort et de la qualité de service un moyen pour traiter de l'accessibilité.

Ces militants partagent la même vision d'avenir faite d'une évolution inéluctable vers une accessibilité intégrée. Ils peuvent être assimilés à des innovateurs par le rapport à la technique, par le type d'accès au pouvoir, par leur mobilité horizontale et par le risque de lassitude qui les guette. En effet, en lutte continuelle pour mettre en œuvre leur propre rationalité, ils se heurtent à l'opposition des autres. Ce réseau de

⁸⁷² Traduit par Liora Israël (Israël, 2001)

professionnels de l'accessibilité délimite un « monde social », c'est à dire un univers de réponses réciproques, une arène dans laquelle existe une sorte d'organisation et une aire culturelle dont les limites ne reposent pas sur un territoire ou une appartenance formelle. Ce monde se caractérise par une activité primaire (la mise en accessibilité), par des sites (entreprise de transport, villes...) et fait appel à des technologies et des manières de faire (l'expérimentation déclinée en recherche expérimentale, en recherche empirique et en essai de terrain). La dimension du pouvoir n'est pas absente, elle se traduit par l'allocation de ressources, leur affectation et leur interruption. De plus, certains participants sont plus légitimes que d'autres (connaissance de l'histoire, du milieu et ancienneté) et maîtrisent les entrées et les sorties de ce monde social.

Ils s'appuient sur le Colitrah qui fournit un espace de dialogue et d'échange, le lieu d'une activité politique. Le Colitrah est alors arène sociale, entendue au sens d'un théâtre d'actions, de compétitions, d'enjeux et de programme portant la double connotation d'un lieu de combat et d'une scène de performance devant un public. Les acteurs du monde social de l'accessibilité utilisent cet espace pour convaincre les représentants du monde du transport conviés à participer aux groupes de travail. Le Colitrah est également un lieu de controverse : la légitimité des porteurs de cause n'étant jamais assurée et la définition de l'accessibilité étant en construction, leur action contribue à l'entrée en résonance des cadres de l'action collective.

Dans son travail de contagion des publics, les militants, au début des années 1990, s'assurent deux alliances qui se révèlent incontournables et moteurs : la Région Ile de France (Rif) et le Syndicat des transports d'Ile de France (Stif). Dans chacune de ces institutions, une personne travaille à temps plein à promouvoir des politiques d'accessibilité auprès de sa direction respective. Ces deux alliés font le lien entre accessibilité, confort et attractivité des transports à un moment où se pose de manière cruciale la question de la désaffection de la clientèle. Grâce à une structure d'opportunité, l'approche par la qualité sert de cheval de Troie à l'accessibilité. La Rif et le Stif réalisent une opération de déplacement : la qualité dont les standards augmentent au fil du temps amène les exploitants à travailler sur l'accessibilité. La Rif et le Stif utilisent l'arme des subventions pour orienter les politiques des

entreprises de transport qui construisent alors leur programme en fonction des critères de subvention des deux organismes. Ceux-ci justifient leur position en s'appuyant sur des études réalisées par des organismes de recherche reconnus qui apportent de la crédibilité aux chiffres avancés.

L'ensemble de cette partie axée sur les acteurs à l'origine de l'invention de l'accessibilité a permis de démontrer le rôle joué par quelques militants qui ont su mobiliser un vaste répertoire d'actions, certaines d'ordre conceptuel pour donner sens et d'autres plus politiques pour obtenir le leadership. Ils concourent à faire de l'accessibilité une innovation durable. Tous ensemble ils forment un monde dédié à l'accessibilité où le Colitrah leur sert de lieu de socialisation et où les problématiques de confort et de qualité représentent une opportunité pour introduire l'accessibilité.

Au cours de la troisième partie qui couvre les années 1990, nous avons décrypté la façon dont le corps social s'est approprié une invention qui est devenue une innovation majeure pour l'accessibilité : les bus à plancher surbaissé. Les écrits de deux chercheurs, N. Alter et B. Latour qui ont analysé les processus d'innovation, nous ont fourni un cadre d'analyse pour repérer les différentes étapes et acteurs de ce processus. Le premier développe une approche en sociologie des organisations alors que le second s'inscrit dans l'anthropologie des sciences et des techniques mais tous les deux, comme H. Becker ou encore D. Céfai s'intéressent aux conditions de diffusion d'une idée, d'un projet, de revendications... Ce processus long débute en Allemagne avant de se diffuser aux autres pays en partie grâce à l'introduction des règles de la concurrence européenne dans les marchés publics.

Le chapitre huit est consacré à l'adoption de cette invention en Allemagne et à la résistance en France. Il s'agit d'analyser les éléments du système social propre à chacun de ces pays qui expliquent cette différence.

Dès le départ, l'invention des bus à plancher surbaissé proposé par Néoplan, un « marginal » sur le marché des bus, est adoptée par toutes les parties en Allemagne (transporteurs, constructeurs, Autorités Organisatrices, usagers...), malgré l'absence de stabilisation des différentes options. Dès la présentation de l'invention par

Néoplan en 1987, l'organisation représentative des transports allemands (Vdv) l'institutionnalise en l'inscrivant dans les cahiers des charges de tous les autres constructeurs. Et en 1991, les réseaux se dotent exclusivement de ce type de bus. Le passage de l'invention à l'innovation est très rapide en Allemagne.

En France, le mouvement ne connaît pas la même expansion : les bus à plancher surbaissé ne pénètrent pas le marché. En dehors de l'Apf et du Gihp qui se placent du côté de l'innovation, seuls quelques précurseurs tentent l'expérience à partir de 1992. Dès le début l'Apf et le Gihp investissent leurs espoirs dans cette solution mais se heurtent à une forte résistance comme en témoigne leur action lors du Colloque de Dunkerque en 1989. A cette occasion, ces deux associations réussissent à imposer la présentation d'un bus allemand à l'accessibilité intégrée en parallèle de la production nationale proposant uniquement une accessibilité spécifique. S'ensuit un débat sur les « recettes » qui permet aux associations de rappeler l'orientation qu'elles souhaitent en matière d'accessibilité. Ce colloque a constitué une triple épreuve remportée par les associations qui se sont démarquées sur le plan technique, en privilégiant une invention contre une attitude conservatrice et en exposant leurs solutions au côté de celle de Rvi, la comparaison tournant à leur avantage. Ces deux associations, issues du secteur médico-social, s'imposent auprès des acteurs du monde du transport en gagnant une reconnaissance de professionnels de l'accessibilité. Elles bénéficient d'une large tribune grâce à l'importante fréquentation du salon, à la bonne couverture journalistique de l'événement alors que se tient au même moment, la Conférence européenne des transports.

Jusqu'au milieu des années 1990, les acteurs français du monde du transport la rejettent, continuant à préférer les bus R312 produits par Renault véhicule industriel (Rvi), le constructeur national. On retrouve alors la distinction faite par N. Alter entre une invention et une innovation, la seconde dépendant non pas de son potentiel abstrait représenté par la nouveauté mais de la possibilité de lui affecter un usage, compte tenu du système social dans lequel elle intervient. Or en France, l'innovation se heurte à des habitudes ancrées. En effet, la résistance puise ses racines d'une part, dans des habitudes de consommation privilégiant la production nationale (patriotisme économique) et d'autre part, dans des choix antérieurs qui engagent l'avenir puisqu'il faut rentabiliser le choix du R312 (phénomène de dépendance de sentier ou « path

dependance »). La décision de poursuivre le plus longtemps possible la production des R312 est rendue possible par la politique des différents réseaux intégrant la défense de l'emploi français dans une période de chômage de masse à leur mission de service public. Nous sommes face à un système d'alliances efficace (coopération technique, liens clients fournisseurs, liens fraternels...) entre le constructeur national et les réseaux, en particulier la Ratp qui représente la moitié du marché des bus français. Il existe alors une situation de monopole de la part de Rvi qui dispose d'un marché captif. Les débats au sein du Conseil d'administration de la Ratp illustrent en tout point ces différents éléments : les administrateurs sont tiraillés entre d'une part, leur désir d'améliorer l'accessibilité et le confort de l'ensemble des voyageurs et d'autre part, la fidélité à Rvi, le prix des choix antérieurs et la défense de l'emploi français.

La différence d'organisation du secteur des transports en France et en Allemagne apparaît en plein jour. Ainsi, en Allemagne, la Vdv (Utp française) joue le rôle de maîtrise d'ouvrage, définissant précisément les spécifications auxquelles doivent répondre les véhicules, aux constructeurs et aux exploitants de mettre en œuvre en suivant les règles établies. Alors qu'en France, aucun acteur (ni le Gart, ni l'Utp, ni le Ministère des transports) ne semble s'imposer à la maîtrise d'ouvrage, laissant la possibilité à Rvi d'être son propre prescripteur et spécificateur, les autres acteurs étant relégués au rang de spectateurs. En conséquence, l'accessibilité des transports se développe peu. Une bataille s'engage alors entre d'une part, Rvi et la Ratp, soutenus par la majorité des réseaux et d'autre part, par les militants qui espèrent une diffusion rapide des bus à plancher surbaissé.

Le chapitre suivant met en évidence le rôle de l'expérimentation et de la concurrence dans le processus d'innovation en France.

La première phase du processus d'innovation correspondant au passage de la routine à des combinaisons à risque est le fait en 1992, de quelques réseaux qui acquièrent l'invention sans pour autant perturber le système social existant. Ils font office de précurseurs, leurs expériences servant à repérer et gérer les incertitudes entourant l'invention en l'absence de prescription. Les expérimentations conduites par les réseaux précurseurs offrent alors des marges de manœuvre et apparaissent comme le

moyen de découvrir empiriquement les solutions optimales. L'expérimentation constitue un processus d'apprentissage, une période de mises au point durant laquelle les acteurs cherchent à s'accorder sur les changements en train de se produire. Elle représente un outil efficace pour contourner les résistances au changement puisqu'elle a un statut d'essai où un retour en arrière est toujours possible, allégeant ainsi la responsabilité individuelle et collective. Elle revêt le statut de « *méthode utilisée pour parvenir à un but* » selon N. Alter.

Le processus d'innovation n'est possible que lorsqu'une rupture de l'ordre établi se produit, bouleversant les équilibres. Celle-ci est fournie en 1993 par l'évolution des règles de la concurrence européenne qui introduit obligation d'appels d'offres européens pour l'achat des véhicules, modifiant le système social en place. Elle accélère le processus de diffusion de l'innovation car elle légitime la transgression de la règle précédente qui donnait la priorité à la production française, obligeant Rvi à s'adapter à la demande et à proposer un matériel à plancher surbaissé à partir de 1995. L'idée « géniale » à l'origine du R312 devient « l'erreur » du R312. Les constructeurs étrangers pénètrent le marché français avec leurs bus à plancher surbaissé et n'hésitent pas à mettre en avant le caractère « Made in France » d'une partie de leur production pour vaincre les dernières réticences (usines situées sur le territoire français).

En parallèle, l'ouverture de l'entreprise Ratp à d'autres problématiques dans le cadre du processus de modernisation enclenché par le Président Directeur Général permet aux acteurs de s'adapter. Ces gestionnaires sont capables d'être des innovateurs sur d'autres dossiers qui contribueront à faciliter l'appropriation de l'accessibilité par la suite à travers l'apprentissage de préoccupations environnementales avec les bus au gaz et une meilleure prise en compte des besoins des clients.

Débutent alors la phase de la mise en œuvre au travers d'expérimentations qui permettent à chacun d'adhérer au projet grâce au flou l'entourant et qui ne découragent personne grâce à une découverte progressive des difficultés. Nous pouvons affirmer que l'invention des bus à plancher surbaissé est en passe de devenir une innovation mais que le processus n'est pas terminé. En effet, le processus d'innovation suppose une triple rupture (Alter, 1985 : 16-17) : une rupture technique

(le produit), une rupture économique (la concurrence européenne introduisant un changement d'organisation) et une rupture sociale (une nouvelle appréhension du système social). Or, nous n'avons retrouvé que les deux premières ; la dernière, la rupture sociale n'est pas évidente. En effet, il y a bien une rupture sur le produit, les bus à plancher surbaissé présentent des caractéristiques différentes des modèles précédents, ainsi qu'une rupture économique avec le changement de règles d'achat (de l'achat national à l'achat à l'étranger). Mais la dernière, la rupture sociale n'est pas complète. L'usage fait de l'innovation n'est pas encore stabilisé : il y a bien un début de prise en compte de la diversité de la clientèle mais les acteurs hésitent encore à englober aussi les personnes en fauteuil roulant. Les réseaux ne prennent pas toujours toutes les options (palettes, abaissement, porte médiane sans barre) et ne traitent pas toujours l'environnement or l'accessibilité passe par le cumul de ces options. L'accessibilité intégrée n'est pas encore perçue comme un standard. La Ratp et Poitiers passent par ces phases de tâtonnement où l'accessibilité hésite, cahote et met du temps à se réaliser. En définitive, les bus à plancher surbaissé se répandent sur l'ensemble des marchés mais seule une partie du potentiel de l'invention est adoptée, l'accessibilité n'est pas encore stabilisée, les acteurs hésitant face aux différentes options. Les bus à plancher surbaissé gagnent le statut d'innovation mais l'accessibilité reste encore au stade des expériences et non d'une politique. Il en est de même sur les autres modes de transport collectif où l'accessibilité ne forme pas encore un axe politique à part entière.

Au cours de la quatrième partie, qui couvre la période allant du milieu des années 1990 à la publication de la nouvelle loi pour les personnes handicapées le 11 février 2005, nous avons montré comment l'accessibilité intégrée s'est institutionnalisée et imposée progressivement comme une nouvelle norme sociale.

Le chapitre dix nous a permis de démontrer comment la montée des conceptions écologiques et holistes dans le champ des transports, du handicap et de l'accessibilité a servi pour créer un contexte porteur. O. Mériaux invite à voir dans les systèmes de valeurs des ressources pour bâtir l'équilibre du système et des moyens pour les

acteurs de légitimer leurs pratiques plutôt que ce qui détermine leurs perceptions de la réalité et leurs actions (Mériaux, 1995).

En effet, les militants réalisent des opérations de traduction et de déplacement entre leurs objectifs et la montée des conceptions écologiques et holistique. Par le terme « traduction », B. Latour entend le fait de donner une manière de voir et de comprendre le monde. D'une part, les militants vont vers les transporteurs et les acteurs municipaux en prenant en compte leurs contraintes pour mieux les ramener vers le handicap et son traitement dont ils détiennent la maîtrise, ils les amènent ainsi sur le terrain dont ils ont le contrôle. Pour ce faire, ils retraduisent ce que les autres désirent : ils utilisent des notions de liberté de déplacement, d'amélioration du service public pour tous, de non-discrimination pour les intéresser à leur cause en des termes qui leur permettent d'« avoir le dessus ». B. Latour use d'une métaphore guerrière : amener l'ennemi sur le terrain dont on a le contrôle. L'habileté des militants pour l'accessibilité repose sur le recours au concept de « situation de handicap » qui devient le « *Point de Passage Obligé* » sur lequel focaliser tous les efforts : on concentre alors l'ensemble des forces à la suppression des obstacles et non plus au traitement des personnes handicapées. La rééducation montre ses limites et les progrès de la médecine ne suffisent pas à éradiquer le handicap. Par conséquent, les situations de handicap mettent de l'ordre dans des problèmes épidémiologiques. On a trouvé une solution éradiquant le handicap en s'attaquant aux obstacles environnementaux, on abandonne le terrain de la médecine pour se concentrer sur l'urbanisme. Bientôt tous les problèmes de handicap se trouvent retraduits. Au lieu d'essayer de répondre à chaque personne handicapée, on travaille pour la collectivité toute entière en s'attaquant à des obstacles précis et répertoriés : les escaliers, les largeurs de déambulations... Le but est bien le même, permettre aux personnes handicapées de se déplacer mais le programme est complètement différent du précédent : action sur l'environnement plutôt que réponse individualisée.

Il faut compter avec les personnes handicapées pour révéler les obstacles et surtout compter sur les spécialistes (des personnes handicapées et des spécialistes de l'accessibilité) pour traiter ces obstacles et diminuer les situations de handicap. Le moteur et la légitimation de leur action reposent sur un idéal de société qui passe par la suppression de tous les obstacles et l'intégration des personnes handicapées ; un

travail d'intéressement quotidien est nécessaire. Il consiste à construire des longues chaînes de raisons qui sont irrésistibles, bien que leurs formes logiques soient discutables (Latour, 1993 : 35). Voici comment se présente la situation : si vous voulez régler les problèmes d'écologie ou de développement durable, alors développez l'accessibilité. « *Cette implication n'est pas logiquement exacte, mais elle est socio-logiquement juste.* » (Latour, 1992 : 35). L'accessibilité devient la solution concrète à des problèmes très vastes comme le développement durable.

Toute la chaîne est donc maintenant décrite : à un bout l'intérêt de tous, à l'autre, ceux qui dans les associations se battent pour les personnes handicapées, au milieu, le petit groupe d'acteurs spécialistes de l'accessibilité, ceux qui traduisent les informations du handicap en préceptes d'aménagement, d'accessibilité. Un peu plus loin, les pouvoirs publics qui légifèrent en fonction des conseils de cette nouvelle « profession » avec laquelle il faut compter car c'est elle qui solutionne d'un côté les problèmes du handicap et du même coup renforce l'attractivité des transports publics. Sur le terrain, les entreprises de transports et les constructeurs de véhicules sont en charge d'appliquer les règles. Le travail d'intéressement et de traduction porte ses fruits. L'accessibilité est « LA » solution d'avenir, celle qui va répondre, au-delà des besoins de déplacements des personnes handicapées, aux questions d'intégration de cette population mais aussi participer au développement durable.

Leur travail d'intéressement est facilité par l'institutionnalisation du traitement écologique durant la deuxième moitié des années 1990 dans des dispositifs législatifs de planification urbaine et dans un processus de normalisation international avec la Classification Internationale du Fonctionnement (Cif).

En effet, les approches écologiques modifient l'appréhension des transports à partir de problématiques comme le développement durable, le partage de la voirie, la prise en compte de l'environnement. Le thème des transports s'élargit à celui des déplacements. Cette évolution est inscrite dans la législation à travers la Laure et la Sru⁸⁷³ qui instaurent l'obligation d'élaborer localement des Plans de déplacements urbains (Pdu). Cette même approche holiste est également à l'origine de la diversification de la notion de handicap qui s'ouvre à la conception

⁸⁷³ Il existe deux lois : l'une en 1996, la Laure, la Loi sur l'air et l'utilisation rationnelle de l'énergie en 1996 et la seconde en 2000, la Sru, la loi sur la solidarité et le renouvellement urbain

environnementale. Or dans ce cas également, il y a institutionnalisation à l'échelle internationale avec l'élaboration de la Classification Internationale du Fonctionnement (Cif) et à l'échelle nationale à travers l'utilisation de ces notions dans des enquêtes et des rapports élaborés par des institutions reconnues (Insee, Ces...). L'accessibilité n'échappe pas à ce changement d'appréhension comme le prouve la nouvelle appellation « accessibilité du cadre de vie » qui fusionne les thèmes jusque là disjoints de l'accessibilité des transports d'une part, et de l'accessibilité de la voirie et du cadre bâti d'autre part. Cette approche est formalisée dans des documents et des programmes sous les expressions « Ville accessible à tous » et « Access libre » ainsi que dans de nouvelles institutions avec l'évolution des du Colitrah en Coliac : comité de liaison pour l'accessibilité du cadre de vie » et la création de la délégation ministérielle à l'accessibilité. Cette nouvelle manière écologique d'appréhender les problèmes est l'équivalent d'un nouveau paradigme qui conduit à prendre en compte l'ensemble des interactions qui s'y greffent.

Les militants vont utiliser ces éléments de contexte pour diffuser leur conception de l'accessibilité donnant l'impression d'un contexte favorable. L'analyse de la mise en place du Pdu à Poitiers et à Paris illustre leur rôle et celui de la concertation associée dans le développement de l'accessibilité. Les militants, en particulier ceux de l'Apf s'inscrivent alors dans les espaces de concertation associés à l'élaboration des Pdu. Ces espaces fournissent un moyen de faire entendre leurs revendications en présentant l'accessibilité intégrée comme une possibilité de concrétiser des dispositifs relativement abstraits. Elle permet, par exemple, d'aborder la question du cheminement, du stationnement et du transport des populations fragiles. Des groupes de travail sont alors constitués, les représentants des associations font preuve de professionnalisme et conseillent les élus et les techniciens voirie dans la traduction en acte d'objectifs d'accessibilité. L'Apf est l'association la plus représentée dans ces dispositifs. Cela conduit à s'occuper principalement du handicap moteur en l'absence de représentants des autres types de déficiences. Forte de sa position, elle fédère dans des collectifs, des Cotrac, des associations qui disposent de moins de moyens et s'en fait le porte-parole auprès des collectivités locales, obtenant le leadership.

Les militants ont su tisser des liens avec leur cause via la concertation issue des Pdu. La question de l'accessibilité se multiplie ainsi entre différentes scènes publiques contribuant à la contagion des publics. Celle-ci est visible dans la prise en charge de ces problématiques par les techniciens et les élus communaux qui la vivent positivement comme en témoigne les expressions recueillies auprès d'eux : « c'est utile », « c'est valorisant », « on remplit notre mission de service public », « c'est normal »....

En ce sens, on peut dire que les militants ont réalisé une opération de traduction et de déplacement contribuant à faire de l'accessibilité une cause commune.

Le chapitre suivant est consacré à la montée en puissance et à l'institutionnalisation progressive de la prise en charge de l'accessibilité des transports à partir de la fin des années 1990 jusqu'en 2003 malgré quelques difficultés de légitimation. L'institutionnalisation s'établit dans un nouvel ensemble de discours, d'institutions, d'agents et d'éléments législatifs. Elle est confortée par des dispositifs transnationaux : année européenne du handicap, règles internationales faisant appel de plus en plus à des déclinaisons des droits de l'Homme (droit des personnes handicapées, droit au travail, droit à l'égalité des chances...), outils internationaux ou européens d'aide à la planification (Règles standards des nations unies, Agenda 22...). Nous avons eu l'occasion de montrer le rôle de la théâtralisation pour dépasser les difficultés et construire l'accord autour de cadres partagés même si des tensions persistent entre l'ancien type d'accessibilité et le nouveau.

La montée en puissance des problématiques autour du droit des personnes handicapées et de la participation des citoyens conduit de nombreuses institutions à s'organiser pour prendre en charge l'accessibilité. C'est ainsi qu'en 2000, nombre d'institutions se dotent de structures ou tout au moins de postes dédiées (ministère de l'Équipement, Stif, Ratp, Apf régionale...), suivant en cela l'exemple du siège de l'Apf et de la Rif qui disposaient déjà d'une personne responsable de la question. Mais l'accessibilité peine à s'imposer. Parmi les difficultés, c'est parfois le statut et l'histoire de l'institution chargée de porter le thème qui est en cause comme à la Ratp

avec une « mission » créée par la Direction générale, plutôt axée sur les relations avec les associations. Dans d'autres cas, la présence d'un service de transport spécialisé fiable et efficace éclipse l'intérêt de développer l'accessibilité des lignes classiques d'autant plus que les effets des aménagements ne sont pas immédiats et que le coût est élevé.

Les difficultés sont pourtant dépassées en partie par un travail de mise en scène renouvelée à l'occasion d'inaugurations, de colloques, de signature de chartes.... qui fournissent des occasions supplémentaires pour donner à voir l'accessibilité et pour forger un vocabulaire commun. Ce travail consolide également les convictions des militants autour de rassemblements permettant de se compter et communier autour d'un idéal de « vie meilleure ». Ces événements représentent une procédure d'implication grâce au recours à la dramaturgie qui s'appuie sur le registre de l'émotion. Celle-ci permet de constituer un public et de forger un « vocabulaire des motifs » qui contribue à construire un mouvement collectif.

Pour autant, des débats ont encore lieu sur le type de solutions à développer, révélant qu'il existe encore des tensions avec l'ancien référentiel faisant de l'accessibilité une forme non totalement stabilisée. Les débats s'articulent autour des deux principaux critères qui différencient les deux référentiels : pour eux/pour tous ; avec assistance/en autonomie. Il y a par exemple des désaccords sur la manière de fournir de l'information aux voyageurs : plans spécifiques ou informations d'accessibilité intégrées dans les supports classiques, annonces sonores des stations réservées ou pour tous, solutions d'accessibilité quai/train demandant l'intervention d'un agent ou automatiques... Ce sont généralement les Autorités Organisatrices qui ont le dernier mot en conditionnant le versement de la subvention au respect des critères de l'accessibilité intégrée. Mais en même temps, ces Autorités Organisatrices hésitent aussi parfois entre les deux comme en témoigne la mise en place d'un service de transport spécialisé réservé aux seuls résidents de la capitale reconnus par la Cotorep au lieu d'un service ouvert à toutes personnes ne pouvant recourir aux transports en commun (personnes de passage, personnes temporairement handicapées...).

L'accessibilité intégrée progresse dans les faits et dans les esprits : le processus arrive à son terme comme nous le montrons dans le dernier chapitre épilogue de l'entreprise de morale.

Le chapitre douze conclut sur la pénétration de la nouvelle conception de l'accessibilité dans l'opinion à travers l'analyse de la pression normative qui s'exerce sur les acteurs et le type d'aménagements réalisés à partir de 2003. Mais l'Apf fait évoluer ses revendications vers toujours plus d'égalité de traitement en s'inscrivant dans un procès de non discrimination. Nous sommes alors face à la situation analysée par H. Becker où les croisades évoluent afin de continuer à fournir une raison d'être aux militants.

En s'appuyant sur les écrits de H. Becker, on peut affirmer que l'Apf, associée à d'autres militants isolés dans leur structure respective, réalise une entreprise de morale. L'approche de H. Becker permet d'identifier les étapes des différentes actions de l'Apf qui conduisent à imposer une nouvelle façon de concevoir l'accessibilité. Ainsi, la définition des critères de l'accessibilité n'est pas une simple définition de normes techniques mais peut être assimilée à l'élaboration d'un modèle pratique, c'est à dire d'une norme sociale. De plus, l'ensemble des efforts pour la diffuser relève d'une dimension sacrée, proche de la croisade, qui repose sur des principes d'intégration et de lutte contre les discriminations. L'accessibilité devient autant le support concret à l'intégration que le support symbolique et le moyen d'améliorer la vie de tous et de mobiliser les militants, c'est à dire une disposition à agir. Parmi le répertoire d'action disponible, l'Apf n'hésite pas à recourir au cadre des droits (droit aux transports, droit de l'Homme et ses déclinaisons...) comme ressource stratégique donnant du poids à ses revendications mais sans pour autant faire appel à la justice. Les militants pour l'accessibilité pensent remplir une mission « sacrée », rien n'étant plus important que l'intégration des personnes handicapées, celles-ci devant en échange modifier leurs habitudes pour répondre à l'impératif d'intégration.

Le point de vue conventionnel s'impose en premier lieu aux utilisateurs à qui il est demandé, via des démarches actives de formation, de préférer l'accessibilité intégrée aux services de transport spécialisé, même si celle-ci ne donne pas entièrement satisfaction. La stratégie de l'Apf de privilégier l'accessibilité des transports en commun et d'obliger les personnes handicapées à les préférer aux services

spécialisés ainsi que le refus de la gratuité sont autant d'indices d'une conception substantielle du bien devant laquelle les autres devraient céder. La pression normative s'applique également aux acteurs en charge d'aménagement des espaces (ingénieurs des entreprises de transport, des collectivités locales...). Ainsi, la moralisation de l'accessibilité conduit à culpabiliser les personnes qui n'adhèrent pas ou pas totalement à cette politique. Celles-ci ont alors des difficultés à exprimer une opinion critique qui pourrait être jugée a-morale, dissidente. D'autres réussissent à mettre des mots sur ce qu'ils ressentent : pression sociale, pensée unique, politiquement correct... La difficulté des personnes handicapées et des agents des entreprises de transports à émettre une opinion contraire ou à rester sur ses anciennes pratiques démontre le degré de réussite de l'entreprise conduite par les militants : toute transgression soulève des sentiments de culpabilité, un opprobre et une qualification de déviance. La normalisation de l'action est aussi observable dans la politique de la Ratp dont le plan d'entreprise 2004-2007 et ses déclinaisons en plan d'actions de l'entreprise et de la mission s'alignent de plus en plus sur les critères de l'accessibilité intégrée. La perspective de la publication de la nouvelle loi pour les personnes handicapées n'est pas étrangère à cet alignement. Celle-ci est adoptée le 11 février 2005 et intègre les principes et les modalités d'action revendiqués par le monde associatif : prise en compte de l'ensemble des handicaps, de la chaîne de déplacement, du cadre de vie, de l'autonomie, de la non discrimination... La normalisation bute tout de même sur des problématiques financières car elle implique des coûts importants qui conduisent à envisager des délais de 3 à 10 ans. Les militants ont réussi à institutionnaliser législativement l'accessibilité intégrée.

Mais l'Apf ne se contente pas de ces résultats, elle modifie ses revendications en demandant maintenant une accessibilité non discriminatoire, c'est-à-dire en tout point identique à celle des valides dans une perspective universaliste. La croisade continue. Les entrepreneurs de morale entrent à nouveaux en scène pour dire que la croisade n'a pas été satisfaisante et que des efforts sont encore à accomplir. Ils vont alors modifier légèrement leurs revendications pour continuer la lutte. L'Apf choisit de s'engager sur les principes de non discrimination et modifie alors l'ensemble de la prise en charge de la question tant au siège que dans les délégations : désengagement

des aspects techniques, sortie des dispositifs particuliers, orientations plus revendicatives sur un traitement en tout point égal à celui des valides, action en justice contre des situations discriminantes... d'où des bilans d'accessibilité bien plus noirs que ceux présentés par d'autres instances puisqu'un accès différent annule l'accessibilité ! Ainsi, les bus à plancher surbaissé équipés de palette sont considérés comme non accessibles par le siège de l'association au regard de la différence d'accès entre les personnes en fauteuil roulant qui doivent emprunter la porte médiane contrairement aux valides qui montent par la porte avant.

Cette conception découle d'une approche universaliste du handicap qui interroge les capacités de la société à intégrer toutes les personnes qui la composent quelles que soient leurs caractéristiques. Cette tendance rejette tout particularisme et se traduit dans le slogan « nous sommes tous identiques ». A l'inverse, l'autre tendance appelée « différentialiste » évoque le droit à la différence, voire à une identité de groupe minoritaire.

Suivant l'approche choisie, consciemment ou non, les politiques mises en œuvre divergent, le traitement de l'accessibilité est une illustration remarquable de nos hésitations entre divers traitements de l'altérité. Actuellement, l'approche universaliste a la primauté du fait de l'action conjuguée entre les effets d'une mobilisation en faveur du droit à une pleine participation de tous les citoyens et de l'accroissement des pathologies invalidantes suite à l'allongement de la durée de vie qui fait des situations de handicap une expérience universelle. Notre analyse des formes de l'accessibilité rejoint celle d'A. Gubbels sur le changement de paradigme dans les politiques relatives au handicap (Gubbels, 2002). Sous l'ancien référentiel, le handicap est présenté comme le résultat d'un déficit ou d'une carence inhérente à la personne qui l'empêche d'accomplir certaines fonctions ou activités sociales. Avec la nouvelle perspective, le handicap est co-produit par l'environnement. Elle incite à identifier et éliminer les obstacles à l'égalité des chances et à la pleine participation de tous. Ainsi, les politiques d'accessibilité actuellement mises en œuvre représentent « *l'archétype d'une politique universaliste* »⁸⁷⁴ contrairement à celles développées à la suite de la loi de 1975.

⁸⁷⁴ Boissonnat, 2003 : 311

Plan détaillé

L'invention de l'accessibilité.....	1
L'invention de l'accessibilité.....	3
Introduction.....	15
1. Préambule méthodologique, les matériaux de recherche.....	43
1. 1 L'intérêt des Transports Urbains de Voyageurs	45
1. 11 Les repères législatifs et institutionnels des Transports urbains	46
1. 12 Les deux terrains d'enquête retenus : la Ratp et la Stp	50
1. 2 L'importance de l'observation participante	54
1. 21 L'implication au sein de la mission	55
1. 22 Les implications de l'implication : le besoin de distanciation.....	57
1. 3 Les autres matériaux de la recherche	60
1. 31 Les témoignages oraux.....	60
1. 32 Le dépouillement exhaustif de la presse spécialisée	64
<i>Partie I</i>	71
<i>De 1975 à 1989 : La prépondérance d'une accessibilité spécifique liée à la vision médicale et fonctionnelle du handicap.</i>	71
2. La loi de 1975 valide une vision médicale et fonctionnelle du handicap ..	75
2. 1 L'adoption d'un nouveau référentiel : « le handicap »	77
2. 11 A l'origine, trois notions, l'infirmité, l'invalidité et l'inadaptation, délimitent deux populations	77
2. 12 Deux rapports contribuent à l'introduction de la notion de « handicap »	82
2. 13 La loi de 1975 institue le « handicap » comme nouvelle catégorie d'action publique	85
2. 14 Le handicap repose sur une perception médicale, fonctionnelle et individuelle.....	90
2. 2 La réception de la loi : des critiques de forme mais aussi de fond	94
2. 22 Les grandes associations sont plutôt satisfaites	95
2. 23 D'autres acteurs critiquent, voire s'opposent à la loi : des tensions dans le référentiel.....	99
3. La définition d'une politique d'accessibilité liée à l'approche individuelle et médicale du handicap	107
3. 1 Une politique qui a du sens	109
3. 2 Des typologies de populations guidées par l'approche du handicap	112
3. 21 Pour les ministères : des personnes autonomes et non autonomes .	113
3. 22 Pour la Ratp : des handicapés légers et des lourds.....	115
3.3 Une double politique calquée sur le potentiel des deux populations de personnes handicapées	120
3. 31 Pas d'accessibilité générale pour les personnes en fauteuil roulant	121
3. 32 Quelques solutions spécifiques	127
3. 33 Des solutions intégrées pour les « handicapés autonomes ou légers »	133
4. Une politique mise en œuvre et valorisée jusqu'à l'arrivée de nouvelles solutions	141

4. 1 Peu de différences entre accessibilité et confort	143
4. 11 L'accessibilité - confort dans le « bus du futur ».....	143
4. 12 Des solutions intégrées et valorisées à la Ratp	148
4. 2 Des actions spécifiques pour les personnes en fauteuil roulant pour des résultats pas toujours probants	153
4. 21 Une prise en charge spécifique	154
4. 22 Une politique rapidement abandonnée à la Ratp	156
4. 23 Un transport spécialisé novateur mais limité à Poitiers	160
4. 3 Des revendications associatives boostées par l'arrivée de nouvelles solutions	170
4. 31 Les associations revendiquent l'accessibilité des transports en commun en plus du transport spécialisé	171
4. 32 L'arrivée de l'accessibilité intégrée ouvre de nouvelles perspectives	174
<i>Partie II.....</i>	<i>183</i>
<i>A partir de 1985 : Des acteurs inventent et préconisent une nouvelle accessibilité</i>	<i>183</i>
5. Le travail conceptuel de l'Apf pour donner un sens à l'accessibilité	187
5. 1 L'Apf définit une nouvelle norme	188
5. 11 L'Apf structure ses revendications et sa prise en charge	189
5. 12 L'Apf entre en scène en 1989	196
5. 13 L'Apf définit les critères de l'accessibilité.....	199
5. 2 L'Apf élabore une stratégie d'élargissement de la population.....	202
5. 21 Personnes handicapées, personnes âgées : même combat	203
5. 22 La diffusion et l'utilisation du sigle Pmr	207
5. 23 Le recours aux réflexions conceptuelles sur le handicap.....	209
5. 3 L'Apf fait naître un référentiel pour l'accessibilité	215
6. Le travail politique de l'Apf pour obtenir le leadership	219
6. 1 Donner une grille de lecture commune au réseau.....	221
6. 11 La professionnalisation des militants.....	221
6. 12 Du prosélytisme auprès des adhérents	225
6. 2 Les activités extérieures pour une « commensurabilité d'expérience »	232
6. 21 Des émotions et images fortes pour sensibiliser le grand public	233
6. 22 Des mises en situation au cours des formations des professionnels	236
6. 23 La concertation à toutes les échelles.....	239
6. 3 La loi de 1991 comme illustration du leadership de l'Apf.....	247
6. 4 L'Apf réalise une opération de cadrage	252
7. Un réseau de professionnels dédié à l'accessibilité.....	259
7. 1 « Un tout petit monde »	260
7. 11 Un petit groupe d'innovateurs	260
7. 12 Ces innovateurs délimitent « le monde social de l'accessibilité ».....	266
7. 2 Le Colitrah comme arène	270
7. 21 Le Colitrah, un espace de concertation.....	271
7. 22 L'espace ouvert à la controverse	274
7. 3 Le confort et la qualité, chevaux de Troie de l'accessibilité	278
7. 31 Les débuts d'une politique régionale d'accessibilité	279
7. 32 Deux études pour étayer la politique d'accessibilité	285

<i>Partie III.....</i>	<i>291</i>
<i>De 1987 à 1997, la gestation d'une innovation majeure pour l'accessibilité : les bus à plancher surbaissé.....</i>	<i>291</i>
8. Innovation à l'étranger et résistance en France.....	295
8. 1 L'adoption rapide de l'invention par l'Allemagne et l'Uitp.....	297
8. 11 De l'invention en 1987 à l'innovation en 1991 à l'étranger	298
8. 12 La confiance et la croyance pour contrer les incertitudes techniques	303
8. 2 La bataille de l'Apf et le Gihp pour l'orientation de la politique	307
8. 21 Des solutions en concurrence.....	308
8. 22 Un premier échange public et une double épreuve	309
8. 3 Les bases de la résistance à l'innovation en France.....	312
8. 31 Les habitudes trans-nationales des marchés de production	312
8. 32 Des choix antérieurs qui engagent l'avenir : « path dependency ».....	317
8. 33 Une illustration : la politique d'achat de la Ratp	321
9. Le rôle de l'expérimentation et de la concurrence dans le processus d'innovation en France.....	327
9. 1 L'expérimentation pour gérer les incertitudes en France.....	330
9. 11 Les essais variés des réseaux précurseurs.....	331
9. 12 Une adhésion grâce à la découverte progressive des difficultés	337
9. 2 La concurrence européenne modifie le système social.....	339
9. 21 L'effet d'annonce de Rvi en 1991	340
9. 22 Les constructeurs étrangers arrivent en France en 1993	342
9. 23 Le premier bus français à plancher surbaissé en 1994.....	345
9. 24 Le mouvement des bus à plancher surbaissé est lancé en 1995.....	347
9. 25 « L'erreur » du R312 ?	350
9. 3 Une politique d'accessibilité non stabilisée mais des apprentissages en cours.....	353
9. 31 La Ratp, des « traces » d'accessibilité	354
9. 32 Gestion des acquis à la Stp.....	359
9. 33 Cinq axes d'apprentissage au service de l'accessibilité.....	360
<i>Partie IV.....</i>	<i>373</i>
<i>A partir de 1996, l'accessibilité intégrée s'institutionnalise et s'impose progressivement comme une nouvelle norme</i>	<i>373</i>
10. Un contexte porteur : approches holistes et concertation pour une opération de traduction.....	377
10. 1 La traduction et le déplacement pour construire un contexte porteur.....	380
10. 11 Les opérations de traduction et de déplacement	380
10. 12 Les situations de handicap comme Point de Passage Obligé.....	382
10. 2 La montée des conceptions écologiques et holistes	385
10. 21 De la notion de transport à celle de déplacement	386
10. 22 L'Oms cautionne l'approche environnementale du handicap	388
10. 23 La diffusion de la notion environnementale du handicap	392
10. 24 L'approche holiste de l'accessibilité.....	398
10. 3 Les Pdu et la concertation comme vecteurs de l'accessibilité, le cas de Poitiers	403
10. 31 L'accessibilité s'institutionnalise avec le Pdu	405

10. 32 La concertation issue des Pdu porte ses fruits	410
11. Pour dépasser les difficultés : institutionnalisation et mise en scène ...	417
11. 1 La difficile légitimation de l'accessibilité à la Ratp et à la Stp	419
11. 11 La (re) naissance d'une mission accessibilité à la Ratp.....	420
11. 12 Le difficile positionnement en interne à la Ratp.....	423
11. 13 Des réticences pour l'accessibilité des lignes de bus à la Stp.....	428
11. 2 La prise en charge s'institutionnalise fortement à partir de 2003	433
11. 21 L'inscription de l'accessibilité à l'agenda politique de la Ratp.....	435
11. 22 L'accord autour de cadres partagés grâce à la théâtralisation	438
11. 3 Des tensions persistent entre l'ancien et le nouveau référentiel.....	442
11. 31 Pour eux ou pour tous ?	443
11. 32 La question de l'autonomie	445
12. La normalisation : l'accessibilité intégrée devient une norme mais... ..	449
12. 1 La connotation morale de l'accessibilité à travers la conformité et la déviance	451
12. 11 L'Apf : entrepreneur de moral et leader de la croisade pour l'intégration des personnes handicapées.....	452
12. 12 L'obligation faite aux personnes handicapées	454
12. 13 La difficulté à exprimer une opinion critique	460
12. 2 L'institutionnalisation de l'accessibilité dans les politiques d'entreprise et nationale	465
12. 21 La politique de la Ratp traduit l'intégration de la norme	465
12. 22 Le sociologue et la conduite du changement en entreprise	470
12. 23 L'accessibilité intégrée est inscrite dans la loi du 11 février 2005 ..	474
12. 3 Les exigences vont croissantes : le destin des croisades	480
12. 31 La réforme de l'Apf : primauté à l'aspect revendicatif sur la gestion et la technique	481
12. 32 La « non-discrimination » comme axe revendicatif principal.....	486
12. 33 L'influence d'une conception universaliste	489
Conclusion.....	495

Table des illustrations :

1. Les deux types d'accessibilité :	22
2. La frise chronologique des types d'aménagement	23
3. Les liens entre la vision du handicap et les types d'aménagements	25
4. La comparaison des étapes de la constitution d'un problème social selon trois approches	35
5. La Ratp en chiffre en 2004	51
6. La catégorisation de l'état d'esprit des personnes handicapées selon le Sofres en 1982	117
7. Les niveaux de perception de l'altération d'une fonction (Wood, 1980)	209

8. *Le processus de production d'un cadre pour l'action collective* 252
9. *Tableau : Les deux approches possibles du handicap et leurs variantes*
390